



VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA  
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA PRÁVA

Odpovědnost za vady při poskytování služeb cestovní kanceláři  
Canaria travel, spol. s r.o.

Liability for faults in providing services at travel agency Canaria travel Ltd.

Student: Bc. Zuzana Pučková

Vedoucí diplomové práce: Ing. Martina Krügerová, Ph.D.

Ostrava 2010

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Řešitel: Zuzana Pučková

Program: Ekonomika a management

Obor: Ekonomika a právo v podnikání

Téma: Odpovědnost za vady při poskytování služeb cestovní kanceláři  
Canaria travel, spol. s r.o.

Liability for faults in providing services at travel agency Canaria travel  
Ltd.

1. Úvod
  2. PRÁVNÍ RÁMEC PODNIKÁNÍ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ
  3. ODPOVĚDNOST ZA VADY CESTOVNÍ KANCELÁŘE
  4. POPIS CESTOVNÍ KANCELÁŘE CANARIA TRAVEL
  5. KLIENT CESTOVNÍ KANCELÁŘE A PRÁVO NA NÁHRADU ŠKODY
  6. Závěr
- Seznam použité literatury
- Seznam zkratk
- Prohlášení o využití výsledků diplomové práce
- Přílohy

Odborná literatura:

1. ATTL, P., NEJEDL, K., *Turismus I. Vysoká škola hotelová v Praze* 8. 178s., ISBN 80-86578-37-2.
2. HOLUB, M. *Odpovědnost za škodu v právu občanském, pracovním, obchodním a správním: praktická příručka*. Praha: Linde, 2003. 487s., ISBN 80-7201-402-1.
3. NĚMČANSKÝ, M. *Management cestovního ruchu 1,2* . Slezská univerzita Obchodně podnikatelská fakulta Karviná. 226s., ISBN 80-85879-18-2.
4. ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. *Občanský zákoník. Komentář*. 10. vydání. Praha : C. H. Beck, 2006. 1465s., ISBN 80-7179-486-4.

Vedoucí: Ing. Krügerová Martina, Ph.D.

Datum zadání: 20. listopadu 2009

Datum odevzdání: 30. dubna 2010

---

.....

*vedoucí katedry*

---

prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová

*děkanka fakulty*

„Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou diplomovou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně a uvedla jsem veškerou použitou literaturu a další prameny.“

„Přílohy č. 1, 2, 3, 4 a 5 dané mi k dispozici, jsem samostatně doplnila.“

V Ostravě dne 30. dubna 2010

.....

Největší poděkování patří mé vedoucí práce Ing. Martině Krügerové, Ph.D. za věcné připomínky a rady. Rovněž jí vděčím za její přístup a ochotu mi pomoci v situacích, kdy jsem si se svými myšlenkami nebyla zcela jistá a potřebovala jsem poradit.

Dále si mé poděkování zaslouží i paní Lenka Viková – generální ředitelka CK Canaria travel s.r.o. za pomoc a rady při rozboru případů z praxe a za odborné rady v oblasti cestovního ruchu.

## Obsah

### Obsah

Úvod.....	1
1 Právní rámec podnikání cestovních kanceláří.....	4
1.1 Charakteristika CK.....	5
1.2 Vymezení podnikatelské činnosti.....	6
1.3 Podmínky pro získání živnostenského oprávnění – koncesní listiny.....	7
1.4 Služby cestovního ruchu.....	8
1.4.1 Klasifikace služeb.....	8
1.4.2 Znaky služeb.....	10
1.4.3 Charakteristika služeb z hlediska funkčních.....	10
1.5 Služby cestovní kanceláře.....	11
1.5.1 Funkce cestovní kanceláře.....	12
1.6 Cestovní smlouva.....	12
1.7 Organizace zabývající se cestovním ruchem.....	15
1.7.1 Organizace v ČR.....	17
1.7.2 Mezinárodní organizace.....	18
2 Odpovědnost za vady cestovní kanceláře.....	20
2.1 Povinné pojištění záruky.....	22
2.2 Připojištění.....	24
2.2.1 Cestovní pojištění.....	24
2.2.2 Jednotlivé typy připojištění.....	26
2.3 Reklamační řád.....	28
2.4 Shrnutí.....	29
3 Popis cestovní kanceláře.....	30
3.1 O cestovní kanceláři Canaria travel.....	30
3.2 Destinace cestovní kanceláře.....	31
3.3 Cestovní smlouva CK Canaria travel.....	32
3.4 Reklamační řád CK Canaria travel.....	35
3.5 Shrnutí.....	35
4 Klient cestovní kanceláře a právo na náhradu škody.....	38
4.1 Klient CK.....	38
4.2 Právo na náhradu škody.....	38

4.3 Reklamační protokol.....	39
4.4 Konkrétní příklady reklamací.....	40
4.5 Shrnutí.....	46
Závěr.....	49
Seznam použité literatury.....	52
Seznam použitých zkratk.....	54
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce.....	55
Seznam příloh.....	56



## Úvod

Od 2. poloviny 20. století se stal cestovní ruch<sup>1</sup> součástí existence hospodářsky vyspělého světa. Miliony lidí se každoročně vydávají na cesty za účelem poznání a to v nejširším slova smyslu, odpočinku, nejrůznějších tělesných i duševních aktivit, navázání nových kontaktů, určité seberealizace, alespoň krátkodobé změny životního prostředí a stylu jejich života. Cestovní ruch se tak stává zdrojem obživy milionů lidí a jedním ze zdrojů ekonomické prosperity stále většího počtu zemí a regionů. Rozvoj cestovního ruchu si postupně vynutil vznik specifických zařízení spojených s existencí dodavatelských a zprostředkovatelských služeb pro účastníky cestovního ruchu. Jsou jimi cestovní kanceláře, ty můžeme považovat za vlastní podniky cestovního ruchu, které svou činností výrazně podmiňují a ovlivňují realizaci jednotlivých funkcí cestovního ruchu. Samotné preference a chování lidí a s nimi i nabídka služeb a produktů cestovních kanceláří se neustále vyvíjejí. Zatímco dříve nabídka určovala poptávku, dnes je tomu naopak. Stále větší nasycení trhu, vyšší disponibilní příjmy, rostoucí fond volného času a rostoucí zájem spotřebitelů o sebe sama ovlivňují úspěšnost jednotlivých dodavatelů služeb cestovního ruchu.

Výše zmíněný rostoucí zájem spotřebitelů o sebe sama hraje v dnešní době důležitou roli. Spotřebitelé kladou větší důraz na své pohodlí, jistotu a bezpečí během svých cest. A proto neváhají využít buďto přímo služeb cestovní kanceláře nebo pojišťovny a před svou cestou se pojistit, popř. připojistit (např. uzavřením cestovního pojištění). A tím se zajistit při cestách před nahodilými a nepředvídatelnými událostmi, které mohou každého cestujícího kdykoliv potkat. I když je dnešní doba velice uspěchaná a každý pociťuje nedostatek svého času, snaží se vše řešit ihned, často i za extrémních časových podmínek, ale i přesto všechno, by si každý cestující měl najít čas při uzavírání výše zmiňovaného připojištění a řádně se seznámit s jeho podmínkami. Tím se do budoucna vyvarovat zbytečným problémům při reklamaci, které většinou pramení z neznalostí pojistných podmínek, popř. všeobecných smluvních podmínek a samotného reklamačního řádu. Rovněž důležité je prostudování konkrétní cestovní smlouvy. Jelikož není stanovena její

---

<sup>1</sup> Definice cestovního ruchu dle Světové organizace cestovního ruchu (WTO): Cestovní ruch je činnost osoby, cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí, a to na dobu kratší než je stanovena, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě. Tím je do definice zahrnut i kongresový, služební, obchodní cestovní ruch a podobné cesty s pracovní motivací.

žádná oficiální forma, může samotný vzhled smlouvy zákazníky často mást. Podstatné ovšem je, aby splňovala všechny zákonem stanovené povinné náležitosti.

Po nastudování všech těchto výše uvedených informací nebrání nic tomu, aby si klient vybral svůj konkrétní požadovaný zájezd u cestovní kanceláře, sepsal cestovní smlouvu a v klidu si pak vychutnal svůj pobyt v dané destinaci. Tím tak klient docílí svého maximálního užitku z poskytované služby. Na druhé straně cestovní kancelář získá dalšího spokojeného zákazníka, u něhož je pravděpodobné, že se bude k těmto službám vracet. A to je určitě jeden z cílů každé cestovní kanceláře.

Cílem této práce bude minimalizovat cestovní kanceláři Canaria travel objem přijatých reklamací a jejich následné vyřízení. Jelikož vyřizování reklamací zabírá spoustu času a každá cestovní kancelář se je snaží vyřídit co nejpříznivěji pro klienta. Dalo by se tedy říci, že každá cestovní kancelář se pokouší samotným reklamacím předcházet a řídí se již známým heslem: „Náš zákazník, náš pán“. Pokusím se tedy ve své práci o vytvoření jakýchsi doporučení k minimalizaci reklamací a k jejich efektivnímu vyřizování a to jak pro klienty CK, tak i samotnou cestovní kancelář. V podstatě půjde o doporučení, jak by měli klienti CK Canaria travel postupovat při výběru svého zájezdu, lépe řečeno při sepisování cestovní smlouvy a při uzavírání různých druhů připojištění. Na co by si měli dát pozor při jejich sepisování (většinou se jedná o splnění podstatných náležitostí), na koho se během zájezdu v nesnázích obracet, jaké jsou výhody popř. nevýhody uzavřeného připojištění a v čem tkví jeho smysl. Dále jak uplatnit případnou klientovu reklamaci a jaké má právo na náhradu škody. Naopak u CK získat spokojeného zákazníka, který si u nás rád koupí svůj zájezd a bude s našimi službami maximálně spokojený.

V první části s názvem „Právní rámec podnikání cestovních kanceláří“ se snažím charakterizovat co to vlastně cestovní kancelář je, vymezit její podnikatelskou činnost v souladu s platnými právními předpisy v České republice, které se k dané problematice vztahují a jejichž znalost a dodržování je při této podnikatelské činnosti nezbytné. Dále jaké jsou podmínky pro získání živnostenského oprávnění. Poté se obecně zaměřím na služby cestovního ruchu – jejich klasifikaci a znaky a následně se pokusím popsat služby a funkce cestovní kanceláře. Jelikož je nezbytnou součástí každého zájezdu sepsání cestovní smlouvy, tak i tu zmíním ve své práci a pokusím se ji lidem blíže objasnit a specifikovat. V závěru této kapitoly vypíšu organizace, které se cestovním ruchem zabývají a to ať už u nás nebo v zahraničí.

Druhou část s názvem „Odpovědnost za vady cestovní kanceláře“ zaměřím na stručný popis odpovědnosti cestovní kanceláře a na koho se v případě problému s plněním cestovní smlouvy mohou obrátit – tzv. delegáta. Dále objasním problematiku týkající se povinného pojištění záruky, které v dnešní době musí mít sjednáno každá cestovní kancelář a problematiku připojištění, zejména teda cestovního pojištění a jednotlivých typů připojištění. Ke konci uvedu obecné informace k reklamačnímu řádu a následně konkretizuji reklamační řád CK Canaria travel.

Ve třetí části s názvem „Popis cestovní kanceláře“ se bude hlavně jednat o popis, resp. přiblížení obecných informací o CK Canaria travel a na jaké destinace se tato cestovní kancelář zaměřuje. Součástí této kapitoly bude i seznámení se s cestovní smlouvou CK Canaria travel.

Čtvrtá část s názvem „Klient cestovní kanceláře a právo na náhradu škody“ bude zaměřena na samotného zákazníka nebo-li klienta, kdo ním vlastně může být. A v závěru budu řešit konkrétní příklady reklamací jednotlivých zákazníků a jejich právo na náhradu škody.

# 1 PRÁVNÍ RÁMEC PODNIKÁNÍ CESTOVNÍCH KANCELÁŘÍ

Přehled právních předpisů v oboru cestovní ruch:

- zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZCR“),
- zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ŽZ“),
- zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obch.z.“),
- zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obč.z.“).

Podnikání v oboru cestovního ruchu neřešily obecně platné právní normy v patřičném rozsahu a právě kvůli nedostatečné legislativní úpravě vznikl roku 1999 nový zákon, a to zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon reaguje na potřebu přesnějšího vymezení podnikání v oboru cestovního ruchu a ve znění pozdějších předpisů je platný i v současnosti.

„Zákon o cestovním ruchu“ neupravuje celou problematiku cestovního ruchu, ale pouze jeho určitou část. Jeho zákonná úprava je především orientována na ochranu spotřebitele – zákazníka cestovních kancelářů v souvislosti s prodejem a realizací zájezdu. Jde zejména o vymezení základních pojmů jako: co je zájezd, která kombinace služeb cestovního ruchu dle tohoto zákona zájezdem není a kdo je zákazníkem. Dále vymezení dvou živností (provozování cestovní kanceláře a provozování cestovní agentury), práv a povinností, které souvisejí s poskytováním zájezdu, rozsahu povinného smluvního pojištění cestovních kancelářů, nového smluvního typu (cestovní smlouvy) a některých dalších skutečností.

Z hlediska cestovního ruchu „živnostenský zákon“ upravuje podmínky pro získání živnostenského oprávnění – koncesní listiny, která je pro provozování cestovní kanceláře nezbytná. Dále jaké jsou všeobecné a zvláštní podmínky provozování této živnosti. Obecně však tento zákon upravuje podmínky živnostenského podnikání a kontrolu nad jejich dodržováním. Tedy co to vlastně vůbec živnost je, co naopak živností není a dělení živností dle tohoto zákona.

Z „občanského zákoníku“ je pro potřeby mé diplomové práce nejdůležitější právní úprava týkající se cestovní smlouvy. Okrem toho, samotný Obč.z. upravuje občanskoprávní vztahy - pojmy jako fyzická a právnická osoba, dále věcná práva – např. spoluvlastnictví, dále odpovědnost za škodu a za bezdůvodné obohacení, dále dědění a závazkové právo.

„Obchodní zákoník“ upravuje postavení podnikatelů, dále obchodní závazkové vztahy a jiné vztahy, které souvisejí s podnikáním. Vymezuje pojmy jako: podnikání, podnikatel, podnik, obchodní firma aj.

## 1.1 Charakteristika CK

Přesné vymezení cestovní kanceláře najdeme § 2 odst. 1 „ZCR“- „*Provozovatel cestovní kanceláře je tedy podnikatel, který je oprávněn na základě koncese organizovat, nabízet a prodávat zájezdy. Cestovní kancelář je také osoba, která má v době podpisu cestovní smlouvy sídlo nebo místo podnikání v jiném členském státě Evropské unie nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, než je Česká republika (dále jen "cestovní kancelář usazená na území jiného státu"). Cestovní kancelář usazená na území jiného státu musí podnikat na základě oprávnění tohoto státu k provozování cestovní kanceláře a musí mít sjednané pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, nebo být jinak pro tento případ zajištěna, alespoň v rozsahu stanoveném tímto zákonem*“.

Cestovní kancelář většinou najdeme pod označením CK nebo také touroperator. Obecně lze říci, že se jedná o organizaci, která nabízí, rezervuje a prodává vlastní zájezdy, popř. zájezdy připravené jinými CK a další služby cestovního ruchu individuálním zájemcům a jiným cestovním kancelářím. Cestovní kancelář lze dělit podle zaměření nabízených zájezdů na všeobecné CK a specializované CK, podle klientely na příjezdové

CK (incomingová CK), výjezdové CK (outgoingová CK) a zaměřené na domácí cestovní ruch, podle územní působnosti na mezinárodní, celostátní, regionální a místní.<sup>2</sup>

## 1.2 Vymezení podnikatelské činnosti

Činnost cestovní kanceláře je podle „živnostenského zákona“ zařazena mezi živnosti koncesované, tzn., že smí být provozována pouze na základě koncese, tj. státního povolení k provozování živnosti (příloha č. 1), vydané živnostenským úřadem místně příslušným podle sídla podnikatele, nebo-li místa podnikání. Cestovní kancelář, stejně jako jakoukoliv jinou živnost, může provozovat fyzická nebo právnická osoba, splní-li podmínky stanovené živnostenským zákonem.

V rámci živnosti může cestovní kancelář rovněž:<sup>3</sup>

- prodávat a nabízet jednotlivé služby cestovního ruchu,
- organizovat kombinace služeb cestovního ruchu a nabízet je a prodávat jiné cestovní kanceláři za účelem jejího dalšího podnikání,
- zprostředkovávat prodej jednotlivých služeb cestovního ruchu pro jinou cestovní kancelář nebo cestovní agenturu, případně pro jiné osoby (dopravce, pořadatele kulturních, společenských a sportovních akcí apod.),
- zprostředkovávat prodej zájezdu pro jinou cestovní kancelář; cestovní smlouva v těchto případech musí být uzavřena jménem cestovní kanceláře, pro kterou je zájezd zprostředkováván,
- prodávat věci související s cestovním ruchem, zejména vstupenky, mapy, plány, jízdní řády, tištěné průvodce a upomínkové předměty

---

<sup>2</sup> ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Cestovní ruch – výkladový slovník*. Česká republika: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. s.44 – 45.

<sup>3</sup> ČERTÍK, M. a kol., *Cestovní ruch – vývoj, organizace a řízení*. OFF, s.r.o. – BAR&MAN, 2000. s.300 – 301.

### 1.3 Podmínky pro získání živnostenského oprávnění – koncesní listiny

Všeobecnou podmínkou pro provozování živnosti fyzickými osobami je:<sup>4</sup>

- dosažení věku 18 let,
- způsobilost k právním úkonům,
- bezúhonnost.

U právnické osoby musí tyto podmínky splňovat její odpovědný zástupce.

Odborná způsobilost provozování cestovní kanceláře je vymezena v příloze č. 3 živnostenského zákona, podle níž je třeba mít:<sup>4</sup>

- vysokoškolské vzdělání ve studijním programu a studijním oboru za měřením na cestovní ruchu, nebo
- vyšší odborné vzdělání v oboru vzdělání zaměřeném na cestovní ruch, nebo
- střední vzdělání s maturitní zkouškou v oboru vzdělání zaměřeném na cestovní ruch, nebo
- vysokoškolské vzdělání a 1 rok praxe v oboru, nebo
- vyšší odborné vzdělání a 3 roky praxe v oboru, nebo
- úplné střední odborné vzdělání a 6 let praxe v oboru, nebo
- osvědčení o rekvalifikaci nebo jiný doklad o odborné kvalifikaci a 6 let praxe v oboru, nebo
- doklad o dílčí kvalifikaci pro provozování CK podle zvláštního právního předpisu a 2 roky praxe v oboru.

**Mezi další podmínky patří zejména:** povinnost mít uzavřené povinné pojištění záruky pro případ úpadku CK, smlouva s pojišťovnou o povinném smluvním pojištění; podnikatelský záměr; prohlášení, zda v posledních 5 letech nebylo zrušeno živnostenské

---

<sup>4</sup> zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů, §6, s.66 – 67.

oprávnění k provozování CK z důvodů porušení povinností uložených zákonem nebo z důvodu jejího úpadku; prohlášení o předpokládaném datu zahájení činnosti.

#### **1.4 Služby cestovního ruchu<sup>5</sup>**

Produkt cestovní kanceláře není jen zájezd, jsou to především služby, které jsou prodávány prostřednictvím podniků cestovního ruchu (tedy nejen cestovní kanceláře).

Služby představují činnosti, jejichž výsledkem je užitný efekt.

Tento užitný efekt může být buďto individuální nebo společenský. Individuální efekt je obvykle součástí cíle účasti na cestovním ruchu, může mít různorodý charakter dle zvolené formy účasti, např. rekreační, kulturní, sportovní apod. Zatímco společenský efekt zpravidla podmiňuje nebo umožňuje dosažení individuálního efektu, např. služby spojené s udržováním čistoty a hygieny veřejných prostranství, zeleně, bezpečnost apod.

Struktura služeb, které uspokojují potřeby účastníků cestovního ruchu je různorodá a uspokojuje dvě skupiny potřeb a to primární nebo sekundární. Primární potřeby uspokojují cílené potřeby účastníků cestovního ruchu, např. potřeby sportovního využití, poznávání kulturních a historických pozoruhodností, potřeba odpočinku apod. Naopak sekundární nebo-li realizační potřeby, podmiňují efektivní uspokojování cílových potřeb, např. potřeba dopravy do rekreačního prostoru, ubytování a stravování apod.

##### **1.4.1 Klasifikace služeb<sup>6</sup>**

Původní pohled na služby cestovního ruchu působí dosti neuceleně a proto je nutné je charakterizovat a klasifikovat z několika hledisek.

---

<sup>5</sup> ATTIL, P., NEJEDL, K., *Turismus I*. Vysoká škola hotelová v Praze 8. s.156 – 158.

<sup>6</sup> NĚMČANSKÝ, M. *Management cestovního ruchu 1,2*. Slezská univerzita Obchodně podnikatelská fakulta Karviná. s. 9 – 10.



1. Podle významu:
  - a) základní, zde se jedná o služby spojené s přemístěním účastníků cestovního ruchu s místa jejich trvalého bydliště do místa rekreačního prostoru a zpět a dále o služby spojené s pobytem v rekreačním prostoru (dopravní, ubytovací a stravovací služby)
  - b) doplňkové neboli komplementární služby, které jsou spojeny s využíváním atraktivit, vlastností charakteristických pro konkrétní rekreační prostor, např. animační program
2. Podle charakteru spotřeby:
  - a) osobní, např. nosič zavazadel
  - b) věcné, např. úprava lyží
3. Z hlediska ekvivalentnosti výměny při poskytování služeb:
  - a) placené, kterou jsou hrazeny z individuálních příjmů obyvatelstva, např. fakultativní výlety
  - b) neplacené účastníkem, tzn. dotované státem, firmou, pojišťovnou apod.
4. Z hlediska územního:
  - a) v místě trvalého bydliště, např. informace o dopravě
  - b) během přepravy do rekreačního prostoru a zpět, např. jídlo v letadle
  - c) v rekreačním prostoru
5. Z hlediska časového:
  - a) v sezonním nebo mimosezonním období
  - b) v letní nebo zimní turistické sezóně
6. Podle způsobu zabezpečení služeb:
  - a) vlastní služby, které znamenají, že mezi dodavatelem a účastníkem není žádný mezičlánek
  - b) zprostředkované služby, které jsou zajišťované prostřednictvím cestovních kanceláří nebo cestovních agentur

### 1.4.2 Znaky služeb<sup>7</sup>

Služby nelze produkovat do zásoby, na sklad. Poskytnutí služby je zároveň procesem její spotřeby. Služby, které se uskutečňují na trhu cestovního ruchu mají svoje specifika.

Služba se časově i prostorově váže na určitý rekreační prostor a souvisí s dosažením místa, které určuje charakter spotřeby služeb, např. lázně a jejich pramen.

Mají charakter převážně osobních služeb, na rozdíl od služeb věcných, kterou jsou vždy spojeny se spotřebou zboží.

Jsou mnohotvárné, což souvisí s různorodostí potřeb spotřebitele, většinou jde tedy o komplex služeb, tzn., že uspokojení jedné potřeby vede k uspokojení potřeb dalších.

Komplementarita služeb neboli komplexnost, návaznost služeb. Jednotlivé služby na sebe navzájem navazují.

Substituce služeb neboli zastupitelnost, tj. nahraditelnost jedné služby jinou stejného druhu.

Účastník cestovního ruchu vystupuje na rozdíl od obecného spotřebitelského trhu neanonymně, tj. cestovní kancelář nebo hotel ho evidují.

### 1.4.3 Charakteristika služeb z hlediska funkčního

Nejčastěji se služby cestovního ruchu klasifikují podle jejich funkcí ve vztahu k uspokojování jednotlivých potřeb účastníků cestovního ruchu na dopravní služby, ubytovací služby, stravovací služby, zprostředkovatelské služby, lázeňské služby, kongresové služby, služby účastníkům venkovského cestovního ruchu, průvodcovské služby, společensko-kulturní služby, sportovně-rekreační služby, směnářské služby, pojistné služby, obchodní služby, komunální služby, horské služby, bezpečnostní, celní a devizové služby apod.

---

<sup>7</sup> NĚMČANSKÝ, M. *Management cestovního ruchu 1,2*. Slezská univerzita Obchodně podnikatelská fakulta Karviná. s. 8 – 9.

## 1.5 Služby cestovní kanceláře

Cestovní kanceláře poskytují různorodé služby, klasifikované obvykle na služby zprostředkované, které nakupují od jiných dodavatelů a na služby vlastní, které poskytují sami.

Hlavní činností většiny cestovních kanceláří je organizování a prodej zájezdů a pobytů s komplexními nebo dílčími službami, standardních akcí dle katalogu a forfaitových akcí na objednávku.

***Zájezdem<sup>8</sup>** se přitom rozumí předem sestavená kombinace alespoň dvou z následujících služeb, je-li prodávána nebo nabízena k prodeji za souhrnnou cenu a je-li služba poskytována po dobu přesahující 24 hodin nebo když zahrnuje ubytování přes noc*

- *doprava*
- *ubytování*
- *jiné služby cestovního ruchu, které nejsou doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část zájezdu nebo jejichž cena tvoří alespoň 20 % souhrnné ceny zájezdu*

Cestovní kanceláře se nejčastěji zabývají hlavně nákupem ubytovacích a dopravních služeb, popř. dalších služeb cestovního ruchu, dále vytvářením kombinací služeb a jejich balíčků, informační a propagační činností a na závěr monitorováním realizací těchto služeb.

Účastníkům zájezdu zabezpečuje cestovní kancelář nejméně 3 druhy služeb. Jde o služby:

- podle požadavků klientů (přeprava, ubytování, stravování)
- služby průvodce cestovního ruchu (nemusí být podmínkou)
- další službou by mělo být pojištění

---

<sup>8</sup> ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Cestovní ruch – výkladový slovník*. Česká republika: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. s. 328.

### 1.5.1 Funkce cestovní kanceláře

Cestovní kancelář plní řadu funkcí:<sup>9</sup>

- transformační, kdy se soubor nabízených služeb vzájemně doplňuje, podmiňuje, obstaravatelské služby vystupují jako nové, vlastní služby cestovní kanceláře,
- překlenovací, která souvisí s prostorovým a časovým rozdělením nabídky a poptávky v cestovním ruchu s charakterem spotřeby v cestovním ruchu,
- kontaktní, jejímž cílem je navazovat kontakty podniku s partnery,
- informační, která se uskutečňuje ve vztahu k obchodním partnerům, dodavatelům a odběratelům,
- realizační, která vyplývá z obchodní činnosti podniku, s cílem dosáhnout optimálního zisku při kvalitním a komplexním uspokojování spotřebitelské poptávky,
- výchovnou.

### 1.6 Cestovní smlouva

Vztah mezi jednotlivými účastníky cestovního ruchu a subjektem, který mu poskytuje služby spojené s účastí na cestovním ruchu, je vždy vztahem právním, založeným na smluvním základě. Jednotlivé druhy smluv se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku podle předmětu jejich smlouvy – smlouva o přepravě, ubytování, stravování, zprostředkování apod.

Samotná cestovní smlouva je tedy upravena „Obč.z.“, konkrétně v § 852a odst. 1 „Cestovní smlouvou se provozovatel cestovní kanceláře (dále jen „cestovní kancelář“) zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smluvenou cenu.“ Cestovní smlouva vyžaduje písemnou formu.

---

<sup>9</sup> NĚMČANSKÝ, M. *Management cestovního ruchu 1,2*. Slezská univerzita Obchodně podnikatelská fakulta Karviná. s. 15 – 16.

Cestovní kancelář nejprve předkládá zákazníkovi návrh cestovní smlouvy, pokud s ním klient souhlasí, vyhotoví na jejím základě cestovní kancelář smlouvu. Kdy jedno vyhotovení cestovní smlouvy je po jejím uzavření cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi. Spolu s cestovní smlouvu je cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi doklad o cestovním pojištění vystavený pojišťovnou.

K povinným náležitostem cestovní smlouvy náleží:<sup>10</sup>

- *označení smluvních stran,*
- *vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání, vymezení zájezdu může být nahrazeno odkazem na číslo zájezdu nebo jiné označení v katalogu jen v případě, že katalog obsahuje všechny tyto informace a byl zákazníkovi předán,*
- *cenu zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy.*

Výše uvedené náležitosti jsou obligatorními náležitostmi cestovní smlouvy, a pokud smlouva nesplňuje všechny výše uvedené náležitosti, pak tato skutečnost znamená absolutní neplatnost takové smlouvy. Občanský zákoník dále uvádí i další obsahové náležitosti cestovní smlouvy, jejichž případná absence ve smlouvě však již není spojena s absolutní neplatností smlouvy, ale pouze s relativní neplatností smlouvy.

Cestovní smlouva musí rovněž obsahovat:<sup>10</sup>

- *způsob, jakým má zákazník uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře,*
- *výši odstupného, které je povinen zákazník cestovní kanceláři uhradit při odstoupení od cestovní smlouvy,*
- *jsou-li součástí zájezdu i další platby za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje o počtu a výši těchto dalších plateb,*
- *je-li součástí zájezdu ubytování, jeho polohu, kategorii, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky,*

---

<sup>10</sup> ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. *Občanský zákoník. Komentář.* 10. vydání. Praha : C. H. Beck, 2006. § 852b

- *je-li součástí zájezdu doprava, druh, charakteristiku a kategorii dopravního prostředku, údaje o trase cesty,*
- *je-li součástí zájezdu stravování, jeho způsob a rozsah,*
- *je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, výslovné uvedení této skutečnosti a současně lhůtu, ve které nejpozději musí cestovní kancelář zákazníka písemně informovat o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků,*
- *jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek a lhůtu, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení.*

Tímto však není informační povinnost ze strany cestovní kanceláře zcela splněna. Nejpozději 7 dní před začátkem zájezdu musí zákazníka informovat o podrobnostech zájezdu - možnosti uzavřít pojištění, kontaktní osobu pro případ nesnází zákazníka, a celkové upřesnění údajů z cestovní smlouvy apod.<sup>11</sup>

V cestovní smlouvě může být dohodnuta např. i možnost jednostranného zvýšení ceny zájezdu. To ovšem pouze v případě, že je jednoznačně stanoven způsob výpočtu zvýšení ceny zájezdu, např. v případě změny ceny dopravy nebo v případě výrazných změn kurzovních poměrů. K takovému navýšení ceny nesmí dojít během dvaceti dnů před začátkem zájezdu, přesně řečeno takové oznámení musí být zákazníkovi písemně odesláno nejpozději 21 dnů před začátkem zájezdu, jinak cestovní kanceláři nevznikne právo na zaplacení rozdílu v ceně zájezdu.<sup>11</sup>

Změna cestovní smlouvy je možná i v jiných případech než jen ohledně ceny. Jestliže je cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů změnit podmínky smlouvy před zahájením zájezdu, může zákazníkovi navrhnout změnu cestovní smlouvy. Je-li součástí navrhované změny cestovní smlouvy i změna ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena. V takovém případě má zákazník právo se rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud však zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na

---

<sup>11</sup> ŠVESTKA, J., JEHLÍČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. *Občanský zákoník. Komentář*. 10. vydání. Praha : C. H. Beck, 2006. § 852d, § 852c

změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.<sup>12</sup>

Také samotný zákazník může do obsahu cestovní smlouvy zasáhnout. Obvykle např. z důvodu nemoci či jiných osobních důvodů často dochází ke změně osoby, která se oproti původně uzavřené cestovní smlouvě zájezdu zúčastní. To je možné, ovšem musí toto cestovní kanceláři písemně oznámit, společně s prohlášením, že tato osoba souhlasí s podmínkami cestovní smlouvy.<sup>12</sup>

Jak bylo výše zmíněno, je možné před zahájením zájezdu od smlouvy odstoupit. Zde jsou přirozeně různé podmínky pro zákazníka (za jakéhokoli důvodu) a pro cestovní kancelář (jen při porušení povinností zákazníkem). Zákon pak pro různé důvody odstoupení poměrně obsáhle předvídá náhradu škody, povinnou nabídku jiného zájezdu či jiné následky. Ty se liší podle toho, kdo odstoupil a z jakého důvodu.

## **1.7 Organizace zabývající se cestovním ruchem**

S rozvojem aktivit, které dnes nazýváme cestovní ruch začaly vznikat a následně se rozvíjet i organizační struktury sdružující provozovatele a poskytovatele služeb cestovního ruchu v místech a regionech, poté v jednotlivých zemích. Později začaly vznikat mezinárodní organizace sdružující jednak představitele zájmových seskupení provozovatelů služeb cestovního ruchu a jednak státní organizace zabývající se cestovním ruchem s cílem koordinovat hospodářské a sociální aktivity a působení turismu ve světě.

Jelikož v dnešní době existuje celá řada zmiňovaných organizací, které se zabývají cestovním ruchem, je žádoucí, aby každý podnikatelský subjekt – v mém případě cestovní kancelář byla členem nějaké asociace. Členství v takovéto asociaci zajistí danému subjektu lepší prestiž a u zákazníků vyvolá pocit jistoty, bezpečí a záruky. Hlavním cílem většiny organizací je zkvalitnění služeb cestovního ruchu, které přispívají k jeho samotnému rozvoji.

---

<sup>12</sup> ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. *Občanský zákoník. Komentář*. 10. vydání. Praha : C. H. Beck, 2006. § 852e, § 852f

**Organizace cestovního ruchu (OCR)** sehrávají roli hlavního řídicího subjektu rozvoje cestovního ruchu a rozsah jejich činnosti závisí na rozloze dané zemi, ve které organizace působí, na postavení organizace v dané zemi a na stupni jejího vývoje. Mezi jejich činnosti by mělo patřit: vytvářet vizi a formulovat strategii rozvoje cestovního ruchu na jejichž území se rozkládá, podílet se na posilování image určité země a na její propagaci, vytvářet strategie v oblasti turistických produktů s ohledem na vybrané cílové segmenty, podporovat a zabezpečovat vzdělávání v oblasti cestovního ruchu, podporovat výchovu obyvatel k cestovnímu ruchu, sledovat rozvoj cestovního ruchu a jeho dopad na danou zemi (analýza trhu, potřeb a požadavků návštěvníků, pozitivní i negativní dopady rozvoje cestovního ruchu), koordinovat spolupráci subjektů cestovního ruchu z veřejného i soukromého sektoru a přimět dobrovolníky a neziskové organizace ke spolupráci, iniciovat rozvoj infrastruktury cestovního ruchu v souladu s potřebami a požadavky trhu, koordinovat činnosti turistických informačních center.

Existují dva základní typy těchto organizací<sup>13</sup> a to všeobecného zaměření nebo oborového zaměření.

#### *Všeobecné zaměření<sup>13</sup>*

##### *1. Celosvětové*

- a) vládní – Světová organizace cestovního ruchu (WTO – World Tourism Organisation, Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD – Organisation for Economic Cooperation and Development)*
- b) nevládní – Světová rada cestování a cestovního ruchu (WTTC – World Travel and Tourism Council)*

##### *2. Makroregionální*

- a) vládní – Evropská komise (Evropské unie)*
- b) nevládní – Evropská komise cestovního ruchu (ETC – European Travel Commission)*

---

<sup>13</sup> ATTIL, P., NEJEDL, K., *Turismus I*. Vysoká škola hotelová v Praze 8. s. 108 - 109



3. *státní – centrální státní orgány pověřené řízením turismu v jednotlivých státech, tj. ministerstva, výbory, rady apod.*

#### *Oborového zaměření<sup>13</sup>*

1. *celosvětové – zastřešují jednotlivé základní obory poskytovatelů služeb cestovního ruchu, tj. cestovní kanceláře, např. UFTAA, WATA, ubytovací služby, např. IHRA, letecké dopravy IATA, lázeňství, např. FEMTEC; vzhledem k zásadnímu významu historického dědictví pro turismus lze do tohoto typu organizací zařadit také UNESCO*
2. *makroregionální – tyto organizace na regionálním principu sdružují různé skupiny poskytovatelů služeb, např. Evropský svaz lázní*
3. *národní – asociace, federace, sdružení cestovních kanceláří, ve významných zemích cestovního ruchu jsou jejich členové cestovní kanceláře i z jiných zemí*
4. *specifickou skupinu jsou mezinárodní profesionální organizace zaměřené na koordinaci pravidel a předpisů v určitých službách, především v dopravních, např. ICAO*

### **1.7.1 Organizace v ČR**

Samotný cestovní ruch je tedy ve většině zemí řízen příslušným ministerstvem, v České republice prošla organizace značným vývojem, spadal pod různá ministerstva – ministerstvo zahraničního obchodu, ministerstvo zahraničních věcí, ministerstvo dopravy, obchodu a cestovního ruchu až k ministerstvu pro místní rozvoj.

**Ministerstvo pro místní rozvoj (MMR)** bylo zřízeno s účinností od 1.11.1996, je ústředním orgánem státní správy, dále je rovněž hlavním a koordinačním orgánem pro všechny subjekty, které působí v oblasti cestovního ruchu. Nezbytným nástrojem pro činnost tohoto ministerstva v oblasti cestovního ruchu je Koncepce státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2007 – 2013. Samotná koncepce představuje střednědobý strategický dokument, který vychází z rozvojových možností cestovního ruchu v České republice. Hlavním cílem ministerstva je využít legislativní nástroje a pomoci přesných pravidel dosáhnout lepší ochrany spotřebitele a vytyčit pravidla pro

provoz cestovních kanceláří. Dále se ministerstvo zapojuje do aktivit mezinárodních organizací, odborných konferencí a veletrhů. Prostřednictvím České centrály cestovního ruchu – CzechTourism (ČCCR) je ČR prezentována v zahraničí i na domácím trhu.<sup>14</sup>

**Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism (ČCCR)** je státní příspěvkovou organizací Ministerstva pro místní rozvoj České republiky. Tato organizace byla zřízena v roce 1993 a jejím hlavním cílem byla propagace ČR jako atraktivní turistické destinace na zahraničním trhu a od roku 2003 na trhu domácím. Snaží se o propagaci konkrétních oblastí cestovního ruchu, kterými jsou: lázeňství, česká gastronomie, kongresová a incentivní turistika, golfová turistika, zážitková a aktivní dovolená a bohatství historie.<sup>15</sup>

**Asociace cestovních kanceláří České republiky (ACK ČR)** je dobrovolným sdružením subjektů domácího a zahraničního cestovního ruchu, kteří na základě oprávnění vykonávají činnost na území ČR. Tato asociace je samostatnou právnickou osobou. Posláním této asociace je zastupování a ochrana zájmů členů, podpora jejich informovanosti. Iniciuje tvorbu příslušné legislativy a hospodářských opatření ve vztahu k cestovnímu ruchu, základnou pro komerční spolupráci cestovních kanceláří s dodavateli a odběrateli služeb.<sup>16</sup>

**Asociace turistických informačních center České republiky (A.T.I.C ČR)** – cílem asociace je podporovat všestranný rozvoj svých členů, předkládat vládním i nevládním institucím vlastní návrhy a spolupracovat s orgány státní správy při rozvoji cestovního ruchu.<sup>17</sup>

### 1.7.2 Mezinárodní organizace

**World Tourism Organisation (WTO, od roku 2006 UNWTO)** – vznikla přeměnou IUOTO (International Union of Official Travel Organisation, vzniklé v roce 1947) na vládní organizaci se statutem OSN v roce 1974. V tomto roce k organizaci

---

<sup>14</sup> [www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)

<sup>15</sup> [www.czechtourism.cz](http://www.czechtourism.cz)

<sup>16</sup> [www.ackcr.cz](http://www.ackcr.cz)

<sup>17</sup> [www.aticcr.cz](http://www.aticcr.cz)

přistoupila rovněž ČSSR. Patří mezi hlavní mezinárodní organizaci cestovního ruchu, která v současné době sdružuje 161 řádných členů (na úrovni vlád členských států) a více než 390 členů přidružených (lokální vlády, asociace cestovního ruchu, soukromé společnosti apod.). Sídlo společnosti je v Madridu.<sup>18</sup>

**Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD) – Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj** – vznikla v roce 1961 transformací Organizace pro evropskou hospodářskou spolupráci (OEEC), ČR je členem od roku 1995. Tato organizace má velký význam pro cestovní ruch a to díky Výboru pro cestovní ruch. Jedná se o mezivládní organizaci, která sdružuje 30 ekonomicky nejrozvinutějších států světa. Sídlo sekretariátu OECD je v Paříži, zabývá se vývojem cestovního ruchu a hlavním cílem je propojení zemí, tj. zjednodušením vízových a celních předpisů, odstranění devizových omezení a usnadněním mezinárodní automobilové přepravy.<sup>18</sup>

**World Travel and Tourism Council (WTTC) – Světová rada cestování a cestovního ruchu.** Jedná se o nevládní mezinárodní organizaci sdružující vrcholné představitele významných hotelových řetězců, cestovních kanceláří, leteckých společností. Sídlo má v Londýně. Česká republika se na činnosti organizace podílí.<sup>18</sup>

**World Association of Travel Agencies (WATA) – Světové sdružení cestovních kanceláří,** vznikla v roce 1949. Sdružuje fyzické osoby, společnosti a instituce, které profesionálně vykonávají činnost cestovních kanceláří. Organizuje výměnu obchodních a technických informací, informuje o cenách služeb cestovního ruchu i o spojení cestovních kanceláří s hotely. Sídlo má v Ženevě a je přidruženým členem WTO.<sup>18</sup>

---

<sup>18</sup> ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Cestovní ruch – výkladový slovník*. Česká republika: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. s. 359, 354, 359, 358.

## 2 ODPOVĚDNOST ZA VADY CESTOVNÍ KANCELÁŘE

Odpovědnost je upravena Obč.z. Právní teorie vymezuje odpovědnost jako sekundární právní povinnost, která vznikla subjektu (v mém případě CK), jenž porušil primární právní povinnost vyplývající ze zákona nebo z jiné právní skutečnosti (např. ze smlouvy). Tato sekundární nebo-li jinak nazývaná též odpovědnostní povinnost je v podstatě sankcí, která je ukládána rušiteli primární právní povinnosti a znamená zatížení subjektu, který porušil právo určitými nepříznivými následky. Odpovědnostní povinnost a jí odpovídající právo oprávněného subjektu tvoří obsah odpovědnostního vztahu. Ten má podobu relativního vztahu (závazek), kde hlavním důvodem jeho vzniku je porušení určité právní povinnosti, tedy protiprávní úkon. Povinností každého subjektu je tedy plnit řádně a včas, aby nedocházelo k prodlení.

Dále s Obč.z. rovněž vyplývá, že cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy. A to bez ohledu na to, zda tyto závazky mají být splněny přímo cestovní kanceláří, s níž zákazník uzavřel cestovní smlouvu, nebo jinými dodavateli služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu (např. průvodci, trenéři). Nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3. měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.<sup>19</sup>

Cestovní kancelář se může odpovědnosti za škodu způsobenou porušením právní povinnosti zprostit jen tehdy, prokáže-li, že tuto škodu nezavinila ona ani jiní dodavatelé služeb cestovního ruchu poskytovaných v rámci zájezdu a škoda byla způsobena zákazníkem nebo třetí osobou, která není spojena s poskytovatelem zájezdu, pokud tuto skutečnost nebylo možné předpokládat nebo byla nevyhnutelná, či neodvratitelnou

---

<sup>19</sup> ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. *Občanský zákoník. Komentář*. 10. vydání. Praha : C. H. Beck, 2006. § 852i

událostí, které nemohlo být zabráněno ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze požadovat.<sup>20</sup>

Jestliže je zákazníkovi v průběhu zájezdu způsobena škoda, za kterou cestovní kancelář neodpovídá (tedy škodu způsobí třetí osoba, která není spojena s poskytováním zájezdu, nebo škoda vznikne následkem neodvratitelné události, např. živelné pohromy), je cestovní kancelář povinna poskytnout zákazníkovi v nesnázích rychlou pomoc. Rovněž pokud CK zjistí, že po zahájení zájezdu není schopna zákazníkovi poskytnout služby cestovního ruchu nebo alespoň jejich podstatnou část a to řádně a včas, je povinna bez zbytečného odkladu provést taková opatření, aby mohl daný zájezd pokračovat. V případě, že nelze tyto opatření učinit nebo je zákazník nepřijme, musí mu CK bez zbytečného odkladu vrátit rozdíl v ceně. Pokud zájezd nelze uskutečnit v požadované kvalitě, která vyplývá z cestovní smlouvy a CK zajistí služby cestovního ruchu nižší kvality, je CK povinna vrátit zákazníkovi rozdíl v ceně.<sup>20</sup>

### **Další důležité informace**

Důležitou osobou cestovní kanceláře je tzv. **delegát**<sup>21</sup> (placený zástupce cestovní kanceláře). Tento delegát funguje jako vedoucí zájezdu, který by měl v místě zájezdu řešit aktuální problémy související s plněním podmínek cestovní smlouvy cestovní kanceláře. Stará se o dodržování smlouvy cestovní kanceláře se zahraničním partnerem (partnery), mimo jiné i o splnění nasmlouvaného programu, o zajištění kvality základních služeb pro klienty, řeší případy reklamací, pomáhá klientům v náročných situacích. Zákazník by se na něj proto měl obracet např. tehdy, jestliže jeho ubytování nevyhovuje sjednaným parametrům, došlo k problémům při stravování, dopravě či jiné službě, která je se samotným zájezdem spojena. Jeho povinností zpravidla není organizovat každodenní program pro klienty, bývá však klientům k dispozici po určitou dobu během týdne. Nesmí provozovat obchodní činnost (často jsou však tyto zásady porušovány) a může pouze

---

<sup>20</sup> ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. *Občanský zákoník. Komentář*. 10. vydání. Praha : C. H. Beck, 2006. § 852j, § 852k

<sup>21</sup> ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Cestovní ruch – výkladový slovník*. Česká republika: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. s. 57.

nabízet fakultativní výlety připravené cestovní kanceláří. Cestovní kancelář je ze zákona povinna před zahájením zájezdu poskytnout informace o tomto delegátovi přímo zákazníkovi. Jedná se o tyto údaje: jméno, adresa a telefonní číslo na delegáta a adresu a telefonní číslo nejbližšího zastupitelského úřadu ČR v místě pobytu.

## 2.1 Povinné pojištění záruky

Věcný problém ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu přímo souvisí s pojištěním zákazníků cestovních kanceláří. Pojištění je nazýváno povinné pojištění záruky (příloha č. 2) a je zakotveno v § 6 – 8 „ZCR“.

Každá cestovní kancelář je povinna mít po celou dobu své podnikatelské činnosti sjednané pojištění, z něhož vyplývá klientům, kteří si u ní zakoupili zájezd, právo na pojistné plnění, pokud se cestovní kancelář dostane do úpadku.<sup>22</sup>

Pojištění se sjednává pro případ, kdy cestovní kancelář z důvodu svého úpadku:

- Neposkytne zákazníkovi, na kterého se vztahuje cestovní smlouva s ní uzavřena, dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu.

**Např.:** Jestliže se zákazník nachází v zahraničí (repatriace) a jeho cestovní kancelář mu neposkytne z důvodu svého úpadku dopravu z místa pobytu v zahraničí do České republiky, pokud je tato doprava součástí zájezdu, je zákazník povinen neprodleně nahlásit tuto pojistnou událost.

Pojišťovna zákazníkovi poskytne pojistné plnění na základě oznámení přímo zabezpečením dopravy z místa pobytu v zahraničí do ČR včetně nezbytného ubytování a stravování do doby odjezdu nebo si zákazník může zajistit dopravu

---

<sup>22</sup> Dále je rovněž stanovena minimální pojistná částka (30 % ročních plánovaných tržeb z prodeje zájezdů nebo v případě, kdy jsou tyto tržby nižší než tržby v předchozím roce, na pojistnou částku minimálně 30 % těchto tržeb v předchozím roce), na kterou je třeba pojištění sjednat, a minimální výše spoluúčasti cestovní kanceláře na pojistném plnění v případě pojistné události. Následně je stanoveno, které služby cestovní kanceláře se považují za zájezd, a tudíž se na ně vztahuje povinnost sjednat pojištění, jelikož na jiné služby cestovní kanceláře se pojištění nevztahuje.

včetně nezbytného ubytování a stravování na vlastní náklady a pojišťovna mu poskytne plnění na základě písemného oznámení pouze však do výše, jakou by ona sama musela vynaložit.

- Nevrátí pojištěnému zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil.

**Např.:** Žádá-li zákazník náhradu nákladů (refundaci) z důvodů, že mu cestovní kancelář nevrátila kvůli svému úpadku zaplacenou zálohu nebo cenu zájezdu v případě, že se zájezd neuskutečnil, nebo mu nevrátila rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze zčásti, je zákazník povinen do 6 měsíců písemně oznámit škodu a vyplnit škodní protokol, předložit cestovní smlouvu na zájezd, popř. další doklady.

Pojišťovna zákazníkovi poskytne pojistné plnění ve výši odpovídající zaplacené záloze nebo ceně zájezdu, případně rozdílu mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu, avšak se započtením toho, co mu cestovní kancelář vrátila sama a se zohledněním čerpání služeb v rámci pojistného plnění v případě repatriace.

- Nevrátí pojištěnému rozdíl mezi zaplacenou cenou zájezdu a cenou částečně poskytnutého zájezdu v případě, že se zájezd uskutečnil pouze z části.

**Např.:** viz.výše

Jestliže součet nároků všech zákazníků, kteří pojišťovně oznámili písemně pojistnou událost do 6 měsíců, převyší pojistnou částku uvedenou v pojistné smlouvě, sníží se plnění pojišťovny každému v poměru sjednané pojistné částky k součtu nároků všech těchto zákazníků.

Plnění poskytne pojišťovna v Kč, není-li v pojistné smlouvě dohodnuto jinak. K přepočtu nákladů, které zákazníkovi vznikly v zahraniční měně, se použije směnný kurs deviz ČNB platný v den vzniku pojistné události.

Samotné doklady s informacemi o pojištění je cestovní kancelář oprávněna předat pouze zákazníkům, kteří s ní uzavřeli cestovní smlouvu na zájezd. Každá pojištěná

cestovní kancelář je povinna předat svým klientům, kteří s ní cestují na zájezd certifikát, ve kterém jsou uvedeny zejména označení pojišťovny a jak se zachovat při pojistné události.

## **2.2 Připojištění**

Toto připojištění je určeno pro samotné účastníky cestovního ruchu. Pojištění zajišťuje účastníky při cestách a v místě přechodného pobytu před nahodilými a nepředvídatelnými událostmi. Pojištění zaručuje právo na výplatu peněžních prostředků k úhradě nákladů, které pojištěným vznikly za nepředvídatelných okolností. Účastník cestovního ruchu se může pojistit přímo v cestovní kanceláři nebo u jednotlivých pojišťoven.<sup>23</sup>

### **2.2.1 Cestovní pojištění**

Cestovní pojištění se vztahuje na konkrétního klienta cestovního ruchu, je tedy nezbytné, aby si každý klient sjednal toto pojištění sám. Před uzavřením cestovního pojištění je dobré, aby si klient uvážil, kam jede, s kým jede, co tam bude dělat a podle toho si zvolil nejvhodnější kombinaci pojištění nabízených v rámci cestovního pojištění.

Základem cestovního pojištění je úhrada léčebných výloh v případě, že v zahraničí onemocníte nebo utrpíte úraz. Z tohoto pojištění za Vás pojišťovna uhradí náklady za ošetření, hospitalizaci, léčení, výlohy na léky, nezbytné převozy apod. Součástí pojištění zpravidla bývá i repatriace či převoz tělesných ostatků v případě úmrtí pojištěnce.<sup>24</sup>

U pár pojišťoven, které hradí výlohy v neomezené výši, má každá pojišťovna stanoveny maximální limity pojistného plnění. Znamená to, že pokud náklady na léčbu přesáhnou limit pojištění, musí si cestující částku navíc uhradit ze svého. Zpravidla si může vybrat i z několika limitů plnění. Platí však, že čím větší limit, tím dražší pojistné. Pojistit se lze na libovolnou dobu od jednoho dne do jednoho roku.

---

<sup>23</sup> NĚMČANSKÝ, M. *Management cestovního ruchu 1,2*. Slezská univerzita Obchodně podnikatelská fakulta Karviná. s. 80.

<sup>24</sup> ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Cestovní ruch – výkladový slovník*. Česká republika: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. s. 45



Existuje několik typů cestovního pojištění, nejčastěji se liší podle typu cesty a míry rizika. Jiné sazby platí pro turistické cesty, jiné pro cesty pracovní nebo výlety spojené s aktivním sportem.

Cestovní pojištění můžeme členit podle několika kritérií: <sup>25</sup>

- podle toho, pomoci koho vzniká smluvní vztah. Jestliže zákazník podepisuje smlouvu přímo s pojišťovnou, jedná se o pojištění přímé individuální. V případě, že pojištění zprostředkovává cestovní kancelář, cestovní agentura nebo jiný zprostředkovatel, jedná se o pojištění zprostředkované
- dále může mít pojištění podobu fakultativní služby (tj. když není součástí ceny zájezdu a zákazník si jej přikupuje) nebo je pojištění započteno do ceny zájezdu. U obou situací je však nutné si uvědomit, že smluvní vztah je pouze mezi pojistitelem a pojištěným a cestovní kancelář v tomto vztahu vystupuje pouze jako zprostředkovatel
- podle délky trvání smluvního vztahu rozlišujeme pojištění jednorázové (sloužící k zajištění ochrany zákazníka během jedné akce, např. zájezd) a na permanentní dlouhodobé pojištění, které se používá např. pro zabezpečení služebních a obchodních cest

Nedílnou součástí pojištění je i **asistenční služba** <sup>25</sup>, která je svým zákazníkům k dispozici 24 hodin denně pod dobu 365 dní v roce. V těchto centrech pracují kvalifikovaní lékaři, právníci a výkonný personál hovořící všemi světovými jazyky. Mezi poskytované služby patří např.: naléhavý převoz pacienta, převoz ze zahraničí domů, dodání nezbytných léků, zprostředkování naléhavých zpráv a oznámení, právní pomoc (např. při autonehodě), úhrada kauce, repatriace tělesných pozůstatků.

---

<sup>25</sup> ČERTÍK, M. a kol., *Cestovní ruch – vývoj, organizace a řízení*. OFF, s.r.o. – BAR&MAN, 2000. s. 160 – 161., s.163.

## 2.2.2 Jednotlivé typy připojištění

Většina cestovních kanceláří v dnešní době nabízí a sjednává stejné typy připojištění. Mezi často využívaná připojištění patří zejména: pojištění léčebných výloh včetně repatriace, úrazové pojištění, pojištění zavazadel, pojištění odpovědnosti za škodu, pojištění storno zájezdu, pojištění nevyužitě dovolené a mezi ty méně využívané můžeme zařadit: zpoždění odletu, pojištění zpoždění zavazadel a pojištění proti únosu letadla.

V současnosti existuje na trhu větší množství pojišťoven, které tyto připojištění nabízejí, zaleží tedy na CK, s kterou pojišťovnou bude spolupracovat. Limity pojistného plnění se tedy mohou lišit v závislosti na pojišťovně.

Já jsem si vybrala připojištění od CK Canaria Travel, která má své připojištění sjednáno prostřednictvím Evropské Cestovní pojišťovny a.s.

**Pojištění léčebných výloh včetně repatriace** kryje nutnou a neodkladnou léčbu náhlých onemocnění, poruch zdraví nebo úrazů, vztahuje se i na repatriaci nemocného z ciziny do ČR a na případný převoz tělesných ostatků ze zahraničí, pojištění pokrývá i jednoduché ošetření zubů. Základní limit pojištění pro oblast Evropy činí 2,400.000,- Kč, (fyzioterapie 120.000,- Kč a akutní zubní ošetření 24.000,- Kč).

**Úrazové pojištění** se sjednává na riziko smrti následkem úrazu, na riziko plné invalidity následkem úrazu, případně na riziko trvalých následků, které úraz zanechal. Pojištění lze uzavřít pro turistické a pracovní cesty a limit plnění pro oblast Evropy činí 180.000,- Kč až 300.000,- Kč.

**Osobní věci nebo-li pojištění zavazadel** kryje škody na osobních věcech pojištěného, které si s sebou vzal na cestu a nebo, které prokazatelně pořídil během cesty, pojištění se sjednává pro případ poškození nebo zničení věci živelnou událostí, kapalinou z technických zařízení, odcizením a loupežným přepadením. Toto pojištění kryje rovněž škody během přepravy i pobytu. Podle toho, zda se jedná o cestu turistickou nebo pracovní, činí limity pojistného 18.000,- Kč až 30.000,- Kč při spoluúčasti 500,- Kč.

**Pojištění odpovědnosti za škodu** kryje škody způsobené třetí osobě na zdraví, věcech a za škodu finanční. Pojištění se také vztahuje na odpovědnost pojištěného při

rekreační sportovní činnosti, při jízdě na kole nebo na koni a pojištěna je i odpovědnost za škodu vyplývající z držení psa. Limity pojištění činí 2,000.000 až 4,000.000,- Kč.

**Pojištění storno zájezdu** se vztahuje na události, které znemožní nastoupení cesty a vyvolají výdaje na úhradu zrušení cesty pojištěného z důvodu jeho akutního onemocnění, zdravotní komplikace v důsledku těhotenství, úrazu nebo smrti pojištěného, zničení, poškození či ztráty majetku pojištěného živelnou událostí velkého rozsahu. Limity pojištění činí 30.000,- Kč až 80.000,- Kč při spoluúčasti 20 – 30 %.

Dojde-li ke **zpoždění odletu** veřejného dopravního prostředku na linkovém letu, poskytne pojistitel pojistné plnění za nezbytně vynaložené náklady na náhradní ubytování a stravování za každých i započatých 6 hodin zpoždění přesahujícího délku šesti hodin.

**Pojištění zpoždění zavazadel** se sjednává pro případ zpoždění řádně registrovaných zavazadel o více než 6 hodin po přiletu pojištěného do místa pobytu, plnění se poskytuje za nákup nezbytně nutných náhradních věcí ve výši prokazatelně doložených nákladů.

**Pojištění proti únosu letadla** - pojistitel poskytne pojistné plnění, dojde-li k únosu letadla, ve kterém cestuje pojištěný během své zahraniční cesty.

**Pojištění nevyužitě dovolené** se sjednává pro případ, kdy bude pojištěný hospitalizován nejméně 24 hodin z důvodu nemoci či úrazu, a rovněž pro případ předčasného návratu z dovolené více než 24 hodin před plánovaným návratem. Limit pojištění činí 8.000,- Kč (1.000,- Kč za 24 hod).

**Tabulka č. 2.1** – Příklady pojistných událostí a z jakého typu připojištění, jsou klientům následně tyto pojistné události vypláceny.

Tuto tabulku jsem do své práce zařadila proto, že jsem se v ní snažila popsat některé pojistné události, které se klientům během svých dovolených mohou přihodit. Údaje v tabulce by měly informovat o tom, z jakého druhu cestovního připojištění by byly vypláceny pojistné události a to pouze v případech, když bude mít klient sjednaný výše zmíněný typ připojištění.

**Pojistná událost****Typ připojištění**

Klient si na dovolené zlomí nohu	Léčebné výlohy
Klient na dovolené rozbije výlohu v hotelové restauraci	Odpovědnost za škodu
Při příletu do destinace se klientovi ztratí zavazadla na letišti	Reklamovat u letecké společnosti
Klientovi na dovolené vypadne plomba, je nutné ošetření u zubaře	Léčebné výlohy
Klient na dovolené zjistí, že jeho cestovní kancelář zkrachovala.	Povinné pojištění záruky
Rodinný příslušník během dovolené zemře	Léčebné výlohy
Při pobytu došlo k vykradení hotelového pokoje	Jde z pojistky samotného ubytovacího zařízení, většinou hotelu. Je nutno mít vyjádření a potvrzení od policie.
Klient před odletem náhle vážně onemocní, a tudíž není schopný zúčastnit se svého zájezdu	Zrušení cesty

Zdroj: vlastní zpracování

**2.3 Reklamační řád**

V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb cestovního ruchu, jež byly sjednány v cestovní smlouvě, vzniká zákazníkovi právo na reklamaci, tj. právo uplatnění náhrady na škodu. Způsob uplatnění samotné reklamace, postup vyřizování reklamace, jakož i konečné rozhodnutí o reklamaci, blíže upravuje Reklamační řád (dále jen RŘ), který je zákazníkům k dispozici většinou v provozovně nebo v externích prodejních místech a který tvoří přílohy cestovní smlouvy jakožto její nedílnou součást.

Jedná se tedy o dokument, který informuje spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady služeb ("reklamace") včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Pro reklamační řád platí ustanovení obecně závazných právních předpisů, zejména Obč.z., Obch.z. a Zákona o ochraně spotřebitele.

Každá cestovní kancelář si zpravidla sepisuje svůj vlastní RŘ, ve kterém jsou především uvedeny tyto náležitosti: co je předmětem reklamace, způsob uplatnění reklamace, postup při vyřizování reklamace a samotné rozhodnutí o reklamaci.

## **2.4 Shrnutí**

Hlavním cílem každé cestovní kanceláře je, aby své služby poskytovala s co největší úspěšností, což znamená dostatek prodaných zájezdů. Na druhé straně stojí potenciální klient cestovní kanceláře, jehož cílem je dobře uskutečněný a zrealizovaný zájezd, z něhož vyplývá, že zákazníkovi jde hlavně o co největší užitek z poskytovaných služeb. Aby mohly být obě tyto strany vzájemně spokojeny, je nutno určité souhry – dodržování určitých pravidel a norem. Cestovní kancelář by tedy měla mít sjednáno povinné pojištění záruky, dobře zformulovanou cestovní smlouvu a s ní související všeobecné smluvní podmínky a reklamační řád, ale také klient by se měl s těmito podmínkami před svou dovolenou řádně seznámit, aby následně nedocházelo ke zbytečným problémům např. v případě reklamací. V dnešní době, má každý člověk rád pocit svého bezpečí a to ať už přímo svého, svých blízkých a nebo také majetku. Proto se doporučuje klientům uzavřít před svým cestováním ať už samotné cestovní pojištění, tak i možnost využití dalších doplňkových připojištění, jako jsou např. pojištění zavazadel apod.

Pokud obě tyto strany učiní všechny tyto kroky, je téměř jisté, že navzájem dosáhnout maximálního užitku.

### 3 POPIS CESTOVNÍ KANCELÁŘE CANARIA TRAVEL

#### 3.1 O cestovní kanceláři Canaria travel

Cestovní kancelář Canaria travel<sup>26</sup> byla založena roku 1993 jako společnost s ručením omezeným a pouze s jedinou pobočkou v Praze, což jí zůstalo až do dneška. Svou činností se zaměřila na španělské souostroví – Kanárské ostrovy. Právě zmiňované Kanárské ostrovy zná tato cestovní kancelář jako nikdo jiný a i v rozsahu služeb, které je schopna svým klientům zajistit, nemá na trhu konkurenci. V současné době zaměstnává 25 zaměstnanců.

Minulý rok tato cestovní kancelář oslavila 15. výročí svého založení. Od roku 1993 vypravila přes 2500 letů a může být právem hrdá na to, že neuplynul ani jeden týden, kdy by s touto cestovní kanceláří nikdo neletěl.

Tato cestovní kancelář je schopná pro Vás zařídit přesně takovou dovolenou, jakou si přejete. Přes dovolenou, na které budete chtít co nejvíce ušetřit nebo naopak si dopřávat co největšího luxusu. Nabízí jak individuální cesty, skupinové cesty, firemní zájezdy a to vše jak pro rodiče s dětmi, manželské páry, kamarády, seniory, tak i přes školní výpravy.

Kvalitu služeb této cestovní kanceláře potvrzuje skutečnost, že její zájezdy prodává přes 1500 cestovních kanceláří v České republice (např. Čedok, Invia, Eso travel) a řada dalších na Slovensku a v Polsku.

---

<sup>26</sup> **Všeobecná charakteristika společnosti**  
cestovní kancelář CANARIA TRAVEL, spol. s r. o.,  
se sídlem Horňatecká 5/481, 182 00 Praha 8,  
zapsána u Městského soudu v Praze, oddíl C vložka 23968  
IČO: 49689428, DIČ: CZ49689428

#### **Předmět podnikání**

- provozování cestovní kanceláře
- koupě zboží za účelem jeho dalšího prodeje a prodej

#### **Provozovna**

Jungmannova 6  
110 00 Praha 1

Pro přepravu svých klientů na vysněnou dovolenou využívá cestovní kancelář největší české soukromé letecké společnosti Travel Service (ta od roku 2004 provozuje i první českou nízkonákladovou společnost SmartWings). Tato letecká společnost disponuje flotilou deseti moderních boeingů 737.

Cestovní kancelář je členem Asociace cestovních kanceláří České republiky (ACK ČR) a je zároveň držitelem certifikátu kvality ISO 9001:2001.

Služby této cestovní kanceláře využívají kromě známých osobností veřejného života (desetibojaři – Roman Šebrle a Tomáš Dvořák) např. i slavné sportovní kluby (SK Slavia Praha) nebo agentury pořádající soutěže krásy.

### 3.2 Destinace cestovní kanceláře<sup>27</sup>

Jedná se o ryzí českou cestovní kancelář, která se specializuje na španělské souostroví v Atlantském oceánu, tzv. Kanárské ostrovy, jejichž rozloha činí 7 446,6 km<sup>2</sup>. Jejich vzdálenost od Madridu činí 1 770 km a od Maroka (pobřeží Afriky) 122 km. Kolem je omývá Golfský proud a samotné ostrovy leží přibližně na stejné rovnoběžce jako Bahamské ostrovy nebo Florida, v časovém pásmu Greenwiche (známý jako Základní poledník nebo nultý poledník).

Kanárských ostrovů je celkem 13 a všechny jsou sopečného původu. Z toho je sedm ostrovů obydlených: Tenerife, Fuerteventura, Gran Canaria, Lanzarote, La Palma, La Gomera a El Hierro. Těchto šest nikoli: Graciosa, Montaña Clara, Roque del Oeste, Roque del Este, Lobos a Alegranza. Každý z ostrovů má svůj specifický charakter a na každém lze najít trochu něco jiného.

**Tenerife** (2 034 km<sup>2</sup>) je největší z Kanárských ostrovů s nejvyšší horou Španělska Pico del Teide (3 718 m n.m.). Jih ostrova je známý svými příjemnými slunnými plážemi, kdežto sever nabízí pohled na úrodnou krajinu bohatou na lesy i pole.

**Fuerteventura** (1 659 km<sup>2</sup>) patří k druhému největšímu a zároveň nejdelšímu ostrovu z Kanárských ostrovů. Tento báječný ostrov je rájem pro milovníky koupání v moři, protože na něm najdou 144 pláží s bílým pískem a křišťálově čisté moře.

---

<sup>27</sup> [www.canariatravel.cz](http://www.canariatravel.cz)

**Gran Canaria** (1 560 km<sup>2</sup>) můžeme zařadit mezi turisticky nejoblíbenější ostrov. Nabízí překrásné zátoky a pláže, ohromující útesy a horské masívy, dále přírodní rezervace s množstvím dalších zvláštních úkazů. V jižní části ostrova se rozkládá malá poušť – tzv. duny Maspalomas, které osilní každého návštěvníka.

**Lanzarote** (845 km<sup>2</sup>) leží ze všech ostrovů nejseverněji. Zvláštností tohoto ostrova je protiklad mezi venkovským životem a tajemnou krajinou s viditelnými stopami po vulkanické činnosti, kde dominuje sopka Tenequia.

**La Palma** (708 km<sup>2</sup>) ve srovnání se svou rozlohou se pyšní nejvyššími vrcholy na světě, dále nabízí vodopády i exotické ptáky, ještě činnou sopku nebo opalování na pláži s lávovým pískem.

**La Gomera** (378 km<sup>2</sup>) se vyznačuje plodnou vegetací, příkrými svahy a vulkanickými útesy, na kterých se nacházejí starobylé pevnosti.

**El Hierro** (268 km<sup>2</sup>) je ostrov plný romantiky, který překvapí svou tropickou flórou, borovicovými a vavřínovými lesy nebo krajinou zvrásněnou lávou a strmými úbočími.

Na Kanárské ostrovy se už nelétá jen k moři, ale během posledních let zde vyrostlo neuvěřitelných 24 golfových hřišť a díky celoročně příznivému podnebí se staly rájem pro vyznavače golfu. Velmi oblíbeným se rovněž stal i mořský rybolov, cykloturistika, škola potápění, surfování, wellness pobyty, pobyty na jachtě atd.

### 3.3 Cestovní smlouva CK Canaria travel

Samotnému sepsání cestovní smlouvy předchází výběr konkrétního zájezdu. Tady záleží jen na klientovi, jaký způsob výběru je mu bližší. CK Canaria travel v tomto směru umožňuje široký výběr zájezdů jak z internetu, tak i katalogu, ale také se nezapomíná na stále preferovaný osobní výběr zájezdu přímo na pobočce. Kde se zákazníkovi dostává větší péče, společně s detailnějšími informacemi týkající se konkrétního zájezdu. Odborný, proškolený a zkušený prodejce tak zákazníkovi poradí vybrat zájezd přímo dle jeho přání a požadavků. Z vlastních zkušeností můžu doporučit právě zmiňovaný osobní kontakt na provozovně. Dostanete tak ke svému zájezdu doplňující informace ohledně destinace kam



máte namířeno, ubytování, dopravy atd. Dalo by se říci, že se můžete zeptat na cokoliv, co Vás o Vašem zájezdu zajímá, to katalog ani internet neumožňuje. A tím se ujistíte, že je to právě ten Váš vysněný zájezd. Pak už nebrání nic tomu, aby se mohla sepsat konkrétní cestovní smlouva.

Cestovní smlouva CK Canaria travel (příloha č. 5) je uzavřena ve smyslu zákona 159/1999 - „ZCR“. Samotná cestovní smlouva obsahuje všechny povinné náležitosti, kterými jsou: označení smluvních stran, vymezení zájezdu, zejména termínu jeho zahájení a ukončení, dále uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do cen zájezdu, místo a dobu jejich trvání, vymezení zájezdu však může být nahrazeno odkazem na číslo zájezdu popř. jiné označení v katalogu. Katalog však musí obsahovat všechny výše zmíněné informace a musí být zákazníkovi předán. Poslední povinnou náležitostí je uvedení ceny zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy.

Tato cestovní smlouva se uzavírá přímo s CK Canaria travel nebo prostřednictvím zastoupeného provizního prodejce. Na straně druhé vystupuje zákazník, který u CK kupuje zájezd. U něj je zapotřebí vyplnit všechny údaje jako jsou: jméno a příjmení, adresu, kontakt, rodné číslo, číslo pasu nebo občanského průkazu. Jelikož se osoba zákazníka může lišit od samotných cestujících, je tedy nezbytné povinně nahlásit cestující osoby, u kterých je zapotřebí vypsát jejich jména a příjmení, rodné čísla a čísla pasu nebo občanského průkazu. Jedna cestovní smlouva může být uzavřena až pro 6 cestujících osob.

Dalším krokem při sepisování cestovní smlouvy je určení samotného zájezdu, popř. rozsahu služeb. Kde je důležité uvést konkrétní destinaci, např. název ostrova, přesné vymezení termínu zájezdu od kdy do kdy se má konat. U ubytování je nutné vypsát všechny specifiky jako např.: název hotelu, jestli se jedná o hlavní budovu nebo vedlejší, uvést stupeň kategorie ubytování, o jaký pokoj se jedná a další charakteristické znaky, které slouží k co nejpřesnějšímu popisu daného ubytování. U způsobu dopravy je nezbytné uvést typ a kategorii. U této CK se jedná pouze o leteckou dopravu a tudíž o letenky. Proto je důležité uvést skutečné datum odletu spolu s místem odletu jako např.: Praha – Gran Canaria a stejně tak uvést informace o příletu. U tohoto typu dopravy je možný individuální příplatek za letenku. Většinou se jedná o příplatek za cestování I. třídou nebo v Royal class, pokud se tedy cestující pro tento požadavek rozhodne, je nutné ho do

cestovní smlouvy uvést. Rovněž uvedení výběru způsobu stravování je velmi důležité, zde se klient většinou rozhoduje mezi polopenzí nebo all inclusive.

V další části cestovní smlouvy najdeme informace týkající se cestovního pojištění, které vyplní pouze cestující, kteří si zájezd koupili přímo u CK Canaria travel. Tato CK využívá služeb pojištění u Evropské Cestovní Pojišťovny, a.s. Každý klient této CK má v ceně svého zájezdu již zahrnuto pojištění BASIC. Jedná se o základní pojištění léčebných výloh a asistenční služby. Je tedy na samotném klientovi, zda se ještě dále připojistí. Cestovní kancelář nabízí ještě tři další typy připojištění a to: SPORO a OPTIMAL pouze k zájezdu a FlyLine Basic pouze k samostatné letence. Pojištění SPORO obsahuje pojištění stornopoplatků při zrušení cesty, pojištění zavazadel, pojištění pro případ trvalé invalidity či úmrtí s následkem úrazu a také pojištění odpovědnosti za škody způsobené třetím osobám. Komplexní pojištění OPTIMAL se vztahuje na veškerá rizika obsažená ve variantě SPORO, avšak v případě pojistné události nabízí až dvojnásobek plnění. Navíc zahrnuje i pojištění pro případ přerušení cesty a umožňuje vyplacení finanční kompenzace v případě hospitalizace (nevyužitá dovolená).

Pokud má klient ještě další požadavky a dodatky k zájezdu, je samozřejmě ponechán v cestovní smlouvě i prostor pro tyto konkrétní specifikace. Většinou se jedná např.: o nadstandardní péči a individuální transfer z letiště, ubytování s výhledem na moře atd.

Na závěr je v cestovní smlouvě uveden rozpis cen. Ten tvoří základní cena za zájezd spolu s uzavřeným připojištěním a dalšími možnými příplatky spojenými se zájezdem. Zákazník si může vybrat způsob úhrady zájezdu. Nejčastějším způsobem je úhrada zálohou, u které je nutné dohodnout v cestovní smlouvě doplatek a její splatnost nebo možnost klienta splatit zájezd ihned v plné výši.

Nedílnou součástí cestovní smlouvy CK Canaria travel je klientův souhlas a bere na vědomí, že nesjednáním připojištění na sebe přebírá plnou odpovědnost za důsledky škod, které vzniknou v souvislosti se zájezdem a rovněž potvrzuje, že před uzavřením pojistné smlouvy byl seznámen s pojistnými podmínkami. Dále souhlasí se zpracováním osobních údajů osob uvedených v této smlouvě.

Každá cestovní smlouva CK Canaria travel obsahuje všeobecné smluvní podmínky, reklamační řád, pojistné podmínky k zájezdu, důležité informace k pojištění a individuální

cestovní pojištění k letenkám (součástí přílohy č. 3). Dále základní informace o vybrané destinaci a nabídce výletů.

Celá tato cestovní smlouva se uzavírá podpisem obou smluvních stran, kde každá ze zúčastněných stran obdrží jedno vyhotovení cestovní smlouvy, která slouží např.: k řešení pozdějších reklamací. Za CK stvrzuje smlouvu podpisem odpovědný pracovník CK Canaria travel a na straně druhé zákazník.

### **3.4 Reklamační řád CK Canaria travel <sup>28</sup>**

#### **Předmět**

Hlavním úkolem samotného reklamačního řádu je, že upravuje způsob uplatňování nároků zákazníka vyplývající z odpovědnosti cestovní kanceláře za vady poskytnuté služby cestovního ruchu a jejich vyřizování. Tento řád se vztahuje na služby cestovního ruchu poskytované danou kanceláří – v mém případě CK Canaria travel (příloha č. 3).

Ovšem nároky vzniklé z přepravy se uplatňují a vyřizují na základě platných přepravních předpisů jednotlivých dopravních společností, v tomto případě u letecké společnosti.

#### **Uplatňování reklamací**

Zákazník uplatňuje práva z odpovědnosti za vady služeb cestovního ruchu přímo u dané CK nebo u zprostředkovatele nebo u delegáta a to v místě poskytované služby, popř. pobytu. Je nutno sepsat reklamační protokol (příloha č. 4).

Reklamací může zákazník uplatnit ústně nebo písemně, a to maximálně do 3. měsíců od skončení zájezdu, resp. čerpání služeb cestovního ruchu; v případě, že se zájezd neuskutečnil, od dne, kdy měl být zájezd ukončen dle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

Zákazník je povinen uplatnit reklamaci včas bez zbytečného odkladu, aby mohla být zjednána náprava

---

<sup>28</sup> [www.canariatravel.cz](http://www.canariatravel.cz)

Uplatnění reklamace na místě samém umožní odstranění vady okamžitě, což je lepší pro průkaznost i objektivnost posouzení, jelikož s odstupem času se stává reklamace komplikovanější, a tím i možnost řádného a včasného vyřízení reklamce.

Zákazník je povinen při uplatňování reklamace uvést všechny potřebné údaje (jméno, příjmení, trvalé bydliště, datum, popsat obsah své reklamce, uvést jaký způsob reklamace požaduje, svou reklamaci řádně zdůvodnit, popř. skutkově podložit).

### **Vyřizování reklamací**

Zaměstnanec, který je odpovědný za vyřizování reklamací je povinen zahájit reklamační řízení ihned po doručení reklamace.

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se ovšem zúčastněné strany nedomluví na delší lhůtě; do této lhůty se však nezapočítává doba přiměřeně potřebná k odbornému posouzení vady podle druhu služby.

Jestliže je nutné si vyžádat stanovisko zahraničního partnera nebo jiných třetích osob, souhlasí zákazník s možností prodloužení výše uvedené lhůty o dalších 30 dnů a po uplynutí této lhůty má zákazník stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit

Zákazník je při reklamaci povinen spolupracovat (např. umožnit vstup do hotelového pokoje, kde je ubytován a který reklamuje), dodat informace, doklady, upřesnit důvody a požadavky, popř. navrhnout způsob jejího vyřízení, pokud se reklamace prokáže jako odůvodněná.

### **Způsoby vyřízení reklamace**

Pokud je reklamace posouzena jako zcela nebo zčásti důvodná, bude vyřízena bezplatným odstraněním vady služby nebo doplněním služby, je-li to však podle charakteru možné v poskytnutí náhradní služby cestovního ruchu; není-li to možné, poskytne cestovní kancelář přiměřenou slevu z ceny sjednané a reklamované služby

cestovního ruchu, která byla vadně poskytnuta; avšak právo zákazníka od smlouvy odstoupit není dotčeno, umožňuje-li tento postup cestovní smlouva nebo zákon.

Zákazník ztrácí nárok na slevu z ceny, jestliže svou reklamaci uplatní až po částečném využití služeb.

O konečném vyřízení reklamace bude zákazník písemně informován s uvedením data a způsobu vyřízení reklamace a to i v případě jeho zamítnutí, u kterého musí být uveden důvod daného zamítnutí.

### **3.5 Shrnutí**

Jelikož je mezi cestovními kancelářemi velká konkurence, je velice důležité se od ostatních něčím odlišit, zaměřit se na nějaké nové a ojedinělé destinace. Cestovní kancelář Canaria travel vsadila na Kanárské ostrovy a myslím si, že si svou destinace zvolila velice dobře. Většina cestovních kanceláří totiž nabízí zájezdy na již zmiňované Kanárské ostrovy právě od CK Canaria travel.

Pro každou cestovní kancelář je důležité mít dobře specifikovanou svou cestovní smlouvu, aby byla pro samotné klienty dostatečně přehledná a srozumitelná. Součástí každé cestovní smlouvy bývají všeobecné smluvní podmínky a reklamační řád. Právě zmiňovaný reklamační řád je důležitý jak pro CK, tak i klienta, např.: když chce klient uplatnit právo na náhradu škody a žádá po CK jeho uplatnění.

## **4 KLIENT CESTOVNÍ KANCELÁŘE A PRÁVO NA NÁHRADU ŠKODY**

### **4.1 Klient CK**

Přesné vymezení pojmu klient neboli zákazník cestovní kanceláře najdeme v „ZCR“, konkrétně v § 4 – *„Zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kanceláří cestovní smlouvu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena“*.

Podle § 852f Obč.z. je rovněž zákazníkem i osoba, na kterou byl zájezd převeden. Zákazník může kdykoliv v době před zahájením zájezdu písemně oznámit cestovní kanceláři, že se místo něho zúčastní zájezdu jiná osoba uvedená v oznámení. Zákazníkem se však tato osoba stává až dnem doručení oznámení. Oznámení musí obsahovat prohlášení nového zákazníka, že s uzavřenou cestovní smlouvou souhlasí. V případě, že cestovní smlouva stanoví nějaké podmínky, které musí účastník splňovat - např. zdravotní stav, očkování apod., pak musí oznámení obsahovat i prohlášení nového zákazníka, že splňuje veškeré podmínky stanovené pro poskytnutí zájezdu. Pokud je dán důvod pro stanovení lhůty (např. je třeba vyřídit nějaké povolení pro účastníky zájezdu), pak změna v osobě zákazníka může být provedena jen ve lhůtě v cestovní smlouvě stanovené.

Podle § 852f odst. 2 Obč.z. odpovídají za zaplacení ceny zájezdu a úhradu nákladů, které cestovní kanceláři vznikly v souvislosti se změnou zákazníka, původní a nový zákazník společně a nerozdílně.

### **4.2 Právo na náhradu škody**

Pokud klient nedostane na dovolené služby, které si objednal a zaplatil, má právo si stěžovat u cestovní kanceláře. Zákazník však s reklamací nesmí otálet. Musí ji uplatnit u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, což znamená ihned po zjištění závady na místě samém, aby byla možná její náprava. Proto je klient povinen obrátit se na přítomného delegáta cestovní kanceláře a sepsat s ním reklamační protokol. Reklamací je však možno uplatnit nejpozději do tří měsíců od skončení zájezdu.

Klient si tedy může stěžovat, pokud cestovní kancelář nedodrží povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy, případně ze zákona o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. V případě, že se zájezd vůbec neuskutečnil, běží tříměsíční lhůta ode dne, kdy měl podle cestovní smlouvy skončit. Při koupi zájezdu u zprostředkovatele, např.: u cestovní agentury (CA), je možné uplatnit reklamaci i u ní. Lhůta je i v tomto případě tříměsíční.

V těchto situacích při řešení sporů (reklamací) mohou klientům pomoci i Ministerstvo pro místní rozvoj a Asociace českých cestovních kancelářích agentur (AČCKA). Klient se tak na ně může obrátit s konkrétním sporem. Po prostudování daného případu tyto organizace zašlou své stanovisko zpátky zákazníkovi a CK. Konečné stanovisko však není právně závazné. Ročně řeší AČCKA okolo 50 reklamací, u mnoha z nich však o porušení obsahu cestovní smlouvy nejde.

#### **4.3 Reklamační protokol**

Jestliže není schopen daný problém delegát ihned na místě odstranit, měl by zákazník trvat na sepsání reklamačního protokolu. Ten se vyhotovuje ve dvojím provedení. Originál zůstává klientovi a kopii si ponechá buďto zástupce CK nebo přímo CK.

Může se však stát, že delegát odmítne protokol sepsat a to i přesto, že je to jeho povinnost. V této situaci musí být klient pohotoví a sepsat tento protokol alespoň s jedním nezávislým svědkem a uvést i jeho kontaktní údaje.

Každý reklamační protokol by měl obsahovat tyto náležitosti: název konkrétní hotelu nebo zařízení, ve kterém má být klient ubytován. Dále kdo reklamaci za CK přijal (delegát CK) a u něj uvést jméno a příjmení a místo, kde se protokol sepisuje, např.: ostrov nebo destinaci. Poté se doplňují informace o klientovi (o tom, kdo reklamaci podal), zde je nutné uvést jméno a příjmení, termín pobytu, počet účastníků, korespondenční adresu klienta, telefon, popř. e-mail. Dalším krokem je vyplnění předmětu reklamce, tady by měl klient zcela podrobně rozepsat svůj problém, proč vlastně danou věc reklamuje. Pokud jde daný problém alespoň z části vyřešit ihned na místě, uvedou se tyto skutečnosti do dalšího bodu

s názvem nápravná opatření vykonaná v místě. V závěrečné části protokolu se uvede datum a podpisy obou stran (klienta a zástupce CK).

Reklamační protokol a další důkazní materiál jako např.: fotografie nebo videozáznam je možné zaslat doporučeně do CK nebo zajít osobně na pobočku. Klient má v tomto případě právo na potvrzení o podání reklamace. Cestovní kancelář má na její vyřízení třicet dnů.

#### **4.4 Konkrétní příklady reklamací**

V následující kapitole rozeberu 6 konkrétních reklamací, které se můžou klientům na svých dovolených přihodit. Zároveň jim navrhnou, jak se v takovýchto situacích zachovat a jak správně postupovat při svých reklamacích.

##### **Příklad č. 1**

Klient si pro svůj pobyt vybral 5\* hotel s all inclusive na Tenerife. Jednalo se o rodinnou dovolenou v počtu 4 osob v délce trvání 14 dnů. Jelikož se jednalo o luxusní hotel, tudíž tomu odpovídala i cena zájezdu, ta se vyšplhala až na částku 204.000,- Kč. Dále klientova cestovní smlouva obsahovala všechny zákonem stanovené náležitosti, a tudíž byla zcela v pořádku.

Klient spokojeně s celou svou rodinou odletěl na dovolenou, následně se ubytoval ve svém požadovaném hotelu a začal čerpat služby cestovní kanceláře. První týden dovolené probíhal přesně podle přání klienta a doslova si svou dovolenou společně s celou rodinou užíval. Avšak po týdně klient náhle onemocněl. Jelikož dostal chřipku a trápili ho vysoké horečky, rozhodl se, že by si zbývající část dovolené neužil, jelikož byl nucen ležet na pokoji v horečkách, a proto se rozhodl, že chce odletět zpátky domů. To ovšem s celým zbytkem své rodiny. Jelikož by manželka nebyla schopna po zbytek dovolené zůstat sama se svými 2 dítky. V tomto důsledku tedy dále požadoval i vrácení peněz (slevu z ceny) za zbývající druhý týden dovolené. S tímto předmětem reklamace se tedy klient obrátil na delegátku CK.



Delegátka CK klientovi ihned sdělila, že tato žádost je neoprávněná a tudíž na ni klient nemá nárok. Toto opodstatnění vyplývá ze všeobecných smluvních podmínek a reklamačního řádu CK, kde se uvádí, že nenastoupí-li zákazník na zájezd, pobyt či nevyčerpá-li službu cestovního ruchu bez předchozího odstoupení od smlouvy, nebo z důvodu, že nesplnil povinnost převzít od CK doklady potřebné pro čerpání služeb cestovního ruchu, řádně si je přezkontrolovat a dostavit se ve stanoveném čase na místo určení se všemi požadovanými doklady, dále mít u sebe pro pobyt nebo výjezd do zahraničí všechny doklady požadované pro vstup do příslušných zemí (např. platný cestovní doklad, víza, doklad o zdravotním pojištění atd.) je povinen uhradit Canaria travel odstupné ve výši 100 % sjednané ceny zájezdu či služeb cestovního ruchu.

Delegátka však byla chápající a pohotová a navrhla klientovi, že se pokusí s hotelem jednat a vysvětlit mu vzniklou situaci. Jelikož měla CK s tímto hotelem velmi dobré vztahy a spolupracovala s ním již řadu let, výsledek jednání delegátky s hotelem byl velice kladný. Hotel klientovi proplatil zbývajících 7 dní dovolené – 102.000,- Kč a to i přesto, že na ně klient dle reklamačního řádu CK neměl vůbec nárok.

Pokud by měl klient v tomto případě sjednáno připojištění OPTIMAL mohl by navíc dostat finanční odškodnění ve výši 1.000,- Kč za každý nevyužitý den své dovolené (max. 8.000,- Kč).

## **Příklad č. 2**

Klient si pro svou dovolenou vybral zájezd, který je spojený s leteckou přepravou. A tudíž si svá zavazadla řádně označil tzv. visačkami s adresou. Zavazadlo rovněž splňovalo váhový limit, který činí 20 kg/osoba. Pro lepší bezpečí si své zavazadlo nechal na letišti zabalit do ochranné fólie, která má chránit zavazadlo před poškozením. Poté si svá zavazadla nechal na letišti před svým odletem řádně odbavit a čekal na svůj let.

Po příletu do destinace se však klient nestačil divit, když se v příletové hale dočkal svého zavazadla. To bylo dost poškozené, ochranná fólie byla stržena a boční zámky kufru byly strhnuty. Klient se tedy ihned obrátil na přítomnou delegátku, jak má dále postupovat. Delegátka klientovi sdělila, že problém se svým zavazadlem musí řešit nejlépe ihned na letišti. Jelikož odpovědnost nese letecká společnost. Delegátka tedy navedla klienta, aby kontaktoval letištní přepážka označenou „Reklamace zavazadel“ kde mu proškolené osoby

tohoto pracoviště poskytnou okamžitou pomoc. S klientem byl na tomto pracovišti sepsán protokol, ve kterém se podrobně sepíše vada daného zavazadla. Je-li zavazadlo jen poškozené, musí si klient toto zavazadlo opravit sám a účet od této opravy zaslat na leteckou společnost a ta mu ho zpětně proplatí. Pokud ovšem zavazadlo opravit nejde, letecká společnost zašle klientovi peníze na nové zavazadlo. Letecká společnost nemá stanovenou žádnou maximální částku, kterou je schopna proplatit za opravu zavazadla.

Cestující musí uplatnit nárok ze zničení zavazadla do 7 dnů od převzetí zavazadla.

Pokud by měl klient v tomto případě sjednáno připojištění SPORO nebo OPTIMAL , mohl by navíc dostat finanční odškodnění až do výše 18.000,- Kč (při Sporu) nebo do 30.000,- Kč (při Optimalu). Vždy sama pojišťovna určí výši pojistného plnění. Při poškození zavazadel je částka daleko nižší. Uvedené částky, jsou částky maximálního plnění vyplácené zpravidla při ztrátě nebo odcizení zavazadla.

### **Příklad č. 3**

Klient si pro svůj pobyt vybral ostrov Gran Canaria a ubytování ve 4\* Gloria Palace Royal Hotel & Spa s all inclusive.

Po přiletu do destinace mu však bylo delegátkou sděleno, že bude ubytován v jiném hotelu. S odůvodněním, že se jednalo o plnou sezónu a v této době jsou hotely často překnihované kapacitou. Cestovní kancelář o této změně informovali jen několik málo hodin před plánovaným ubytováním klienta. Delegátka klientovi dále oznámila, kde mu bylo jeho „náhradní ubytování“ zařízeno. Jednalo se rovněž o hotel na Gran Canaria - Lopesan Villa del Conde Resort & Thalasso 5\*. Z toho vyplývá, že bylo klientovi nabídnuto ubytování v lepším hotelu a to o 1\*. Tím byla dodržena povinnost, že náhradní ubytování, které klient dostane, by mělo být minimálně na stejné úrovni jako to, které si objednal. V praxi většinou CK všem klientům nabízejí ubytování v lepším hotelu jako kompenzaci za to, že nemohou být ubytováni v původním hotelu. Často kromě toho dostávají klienti i nadstandartní kompenzaci v podobě vstupů do lázní, aquaparku, zapůjčení automobilu atd.

Klient s touto změnou souhlasil a nevodila mu, proto zároveň nic nereklamoval a nesepisoval žádný reklamační protokol. Pokud by však klient s touto změnou nesouhlasil,

mohl by klient od smlouvy i odstoupit. Ovšem v praxi se to moc nestává, jelikož když už je klient v dané destinaci, vzal si z práce volno a počítá se svou dovolenou, snaží se spíše danou variantu přijmout. V této situaci pak většinou vyjednává delegátka CK s klientem a snaží se společně najít takový hotel, aby mu vyhovoval a byl s jeho ubytováním spokojen.

Na druhé straně však může nastat situace, při které dojde ke snížení úrovně služeb (z 5\* na 3\*). CK tak není schopná uskutečnit zájezd za dohodnutých podmínek. Podle zákona tedy musí zajistit jiné, tzv. náhradní řešení (např. pokoj v jiném hotelu, když v původním není místo). V tomto případě má ovšem klient nárok na vrácení rozdílu v ceně mezi tím, co skutečně na místě dostal a tím, co už zaplatil.

Reklamovat ovšem zájezd za to, že klient spal v horším hotelu a nedostal zpět celou cenu zájezdu, je zbytečné. Právo na vrácení plné částky (ovšem po odečtení již čerpaných služeb) má klient jen tehdy, když nabízené náhradní řešení odmítl. Podle Obč.z. na to má právo. V takové situaci by mu vznikl nárok i na zajištění dopravy zpět domů včetně nezbytného náhradního ubytování a stravování.

#### **Příklad č. 4**

Klient po návratu ze své dovolené při čekání na své zavazadlo v příletové hale zjistil, že zavazadlo stále nikde. Nejdříve chvíli vyčkával a obíhal i jiné pásy, na kterých jezdily zavazadla. Po 4 hodinách čekání to vzdal a nezbývalo mu nic jiného než vyhledat pomoc. Jelikož za ztrátu zavazadla odpovídá dopravní společnost, v tomto případě letecká společnost.

Obrátil se proto na pracovníka oddělení „Reklamace zavazadel“. Na základě letenky a zavazadlového lístku s ním pracovník sepsal protokol o ztrátě zavazadla a vydal mu jeho kopii. Tento pracovník zadá nahlášenou ztrátu do celosvětového systému na vyhledávání zavazadel. A nezbývá nic jiného než čekat, že se dané zavazadlo někde najde. Jestli se zavazadlo najde, posílá se ihned do místa pobytu klienta nebo na jeho trvalou adresu. Každé odbavené zavazadlo musí být totiž označeno identifikačním štítkem, na kterém je napsána adresa klienta v místě cílové destinace. Pokud tedy letí klient na dovolenou, napíše na štítek adresu hotelu, ve kterém bude ubytován. Pokud se však vrací domů, napíše na štítek adresu svého bydliště.

Pokud se zavazadlo nenalezne do 21 dnů, považuje se za ztracené, a pak může klient požadovat po dopravci náhradu škody. Výše této náhrady však zpravidla nedosahuje aktuální ceny obsahu vašeho zavazadla. Proto se doporučuje balit všechny cenné věci do příručního zavazadla. Při žádosti o náhradu škody je nutné předložit účtenky od jednotlivých položek obsahu vašeho zavazadla. Finanční náhrada může být následně vyplacena až s několikaměsíčním zpožděním.

Je velmi důležité, aby si klient vždy uchovával doklad o předání zavazadla letecké společnosti. Toto potvrzení se vydává při odbavení na check – inu a zpravidla bývá nalepeno z druhé strany pasu nebo občanského průkazu.

Při ztrátě zavazadla se může klient dočkat finančního odškodnění v maximální výši 400 USD.

#### **Příklad č. 5**

Klient si při sepisování své cestovní smlouvy s CK zažádal za výhled na moře a tudíž to měl uvedeno ve své smlouvě v dalších službách a dodatcích. Jednalo se však o placenou službu, konkrétně o příplatek za výhled na moře.

Po přiletu do cílové destinace a ubytování v požadovaném hotelu klient zjistil, že jeho pokoj nemá vůbec žádný výhled na moře. A proto se ihned obrátil na delegátku CK a oznámil ji, že s tímto pokojem není spokojený a že požadoval výhled na moře, za který si zaplatil příplatek. Delegátka se tedy šla s klientem podívat do jeho pokoje a skutečně zjistila, že z něj není žádný výhled na moře. Poté se delegátka snažila komunikovat s hotelem a pokusit se o nápravu, lépe řečeno přestěhování klienta do jiného pokoje avšak s výhledem na moře. S tímto požadavkem delegátka neuspěla a přestěhování samotného klienta nebylo možné uskutečnit. Proto se oba domluvili na sepsání reklamačního protokolu, u kterého je nejdůležitější dobře specifikovat předmět reklamace – např. žádný výhled na moře. Aby byla tato reklamace účinná, klient si svůj výhled z pokoje řádně zdokumentoval – nafotil a natočil. To by mohlo posloužit k případným pozdějším sporům při řešení této reklamace. S takto vyplněným reklamačním protokolem se klient obrátil na cestovní kancelář se svou reklamací.

V cestovní kanceláři se touto reklamací zabýval pověřený pracovník a vyhodnotil ji za zcela opodstatněnou. A klientovi tak byly vráceny peníze za příplatek za výhled na moře.

#### **Příklad č. 6**

Klient si u cestovní kanceláře zakoupil 8denní pobyt na Kanárských ostrovech od 19.9. – 26.9.2009. Při sepisování cestovní smlouvy byl klient řádně seznámen se všeobecnými smluvními podmínkami a toto tvrzení potvrdil svým podpisem na cestovní smlouvě. Jelikož se jedná o vzdálenější destinaci, ve které je navíc i hodinový posun času (o hodinu méně), musí zde klient počítat s 4 – 5h letem a s ním spojeným odbavením, což činí minimálně 1 h před odletem a další hodinu po přiletu do destinace. Po přiletu do destinace pak následuje přeprava klienta autobusem do požadovaného hotelu, tady se doba liší podle vzdálenosti od letiště. Většinou se jedná o 30 min. až 1,5 hodiny. Pokud se to tedy zprůměruje, činí celkový čas dopravy cca 8 hodin.

Klient se po zdlouhavějším a náročnějším cestování ubytoval ve svém hotelu a to už před 14 hodinou (i když je většinou ubytování možné až po 14. hodině, do této doby si klient může ponechat svá zavazadla v hotelem stanoveném místě a jít si hned užívat svou dovolenou). Klient ve svém hotelu trávil v klidu svou dovolenou bez žádných připomínek. V den odjezdu musí většinou klient vyklidit pokoj do 12 hodin a zavazadla si opět odložit na stanovené místo a dále může pokračovat ve svém pobytu a užívat si poslední chvilky své dovolené např.: u bazénu nebo moře. Nebo si může klient za příplatek zajistit prodloužení pobytu (na svém pokoji) do doby odjezdu autobusu od hotelu na letiště.

Až ke konci dovolené si začal klient stěžovat, že na své dovolené nebude 8 dní, které si původně zaplatil a obrátil se s touto žádostí na delegátku CK. Ta mu ihned odpověděla a odkázala na informace týkající se dopravy, kde je uvedeno, že: „První a poslední den zájezdu jsou určeny k dopravě a předání ubytování, a tudíž nejsou považovány za dny plnohodnotného rekreačního pobytu“. Klient tedy po přiletu 19.9.2009 na Kanarské ostrovy v ranních hodinách mohl ihned využívat veškeré své zaplacené služby. Rovněž při odletu - poslední den 26.9.2009 využíval klient veškeré služby po celý den až do večerních hodin. A tudíž nemá nárok na žádnou reklamaci.

## 4.5 Shrnutí

Ze všech výše zmíněných případů reklamací vyplývá, že každý klient nebo cestující jakékoliv cestovní kanceláře má vždy právo na náhradu škody, jen je třeba ho včas a řádně uplatnit. Rovněž je důležité, aby každý cestující věděl, kdy a na koho se obrátit se svým problémem. Jestli si ovšem klient ke své cestovní smlouvě sjedná i nějaké další připojištění, může získat odškodnění navíc.

Navrhnu tedy ve své práci vytvoření jakýchsi doporučení, které by vedly k minimalizaci reklamací a k jejich efektivnímu vyřizování a to jak pro klienty CK, tak i samotnou cestovní kancelář.

### **Doporučení a zásady pro klienta při sepisování cestovní smlouvy s CK**

1. Vybrat si svůj zájezd z internetu nebo katalogu a pořádně se seznámit s informacemi, které se týkají daného ubytování, stravování, okolí, pláže atd.
2. Dostavit se na pobočku CK a sepsat cestovní smlouvu. Před samotným sepsáním cestovní smlouvy si však překontrolovat všechny její náležitosti, hlavně ty povinné, bez nichž by tato smlouva nevznikla. Seznámit se s všeobecnými smluvními podmínkami a reklamačním řádem, jestli nám není něco zcela jasné, nechat si danou věc vysvětlit pracovníkem CK. Před sepsáním cestovní smlouvy, si klient může domluvit, že zaplatí za zájezd jen zálohu, v takovém případě je nezbytné si ujednat, kdy je klient povinen doplatit CK zbývající část. Pokud si přejeme nějaké zvláštní požadavky (např.: letenku 1. třídy, výhled na moře atd.) k zájezdu, je rovněž nezbytné, abychom je do smlouvy před sepsáním uvedli. Chceme-li využít služeb CK týkající se připojištění, taktéž je dobré uvést je do samotné smlouvy. Klienti, kteří si uzavřou s CK různé typy připojištění, se mohou spolehnout, že v případě vzniku škody mají právo na výplatu peněžních prostředků k úhradě nákladů, které jim vznikly za nepředvídatelných okolností. Můžeme si i ověřit, kde má CK uzavřené povinné pojištění záruky.
3. Cestovní smlouvu musí klient stvrdit svým podpisem, tím dává najevo, že se vším, co je v cestovní smlouvě souhlasí a bere na vědomí.

4. Před odletem si zkontrolovat platnost svých cestovních dokladů, popř. mít zajištěné platné vízum.
5. Dle pokynů CK se dostavit ve stanovenou dobu a na stanovené místo před odletem na dovolenou i při cestě zpět.
6. Označit si veškerá svá zavazadla identifikačními štítky CK – visačkami s adresou.
7. Pokud se klientovi před a nebo během cesty vyskytnout nějaké problémy, je nutností vše nahlásit pověřenému pracovníkovi CK – např. delegátovi.
8. Jestli je klient na své dovolené s něčím nespokojený nebo neodpovídají-li služby na dovolené těm, které si objednal a zaplatil, má právo je reklamovat a požadovat po CK náhradu škody. Pokud je tedy klient nespokojený, musí se ihned na své dovolené obrátit na pověřeného pracovníka CK a sepsat s ním reklamační protokol. Do něj musí uvést všechny argumenty, týkající se jeho reklamace.
9. Chovat se po celou dobu cesty na dovolenou i na ní zodpovědně vůči druhým osobám a neohrožovat je.

#### **Doporučení a zásady pro CK při uzavírání cestovních smluv s klientem**

1. Při vstupu do provozovny klienta pozdravit a oslovit ho. Vzbudí to v něm dobrý dojem a navodí pocit, že se chce o něj někdo postarat.
2. Nechat klientovi při výběru jeho zájezdu dostatek času a nenaléhat na něj. Ať si v klidu vybere právě ten „svůj“.
3. Pokud bude klient požadovat k patřičnému zájezdu nějaké podrobnější informace, měl by mu je pracovník CK poskytnout.
4. Seznámit klienta před sepsáním cestovní smlouvy se všeobecnými smluvními podmínkami a reklamačním řádem CK. Objasnit mu body, kterým nerozumí.
5. Sjednat si s klientem způsob úhrady jeho zájezdu, zda zaplatí vše najednou nebo složí nejdříve jen zálohu a poté doplatí zbytek.
6. Ověřit si totožnost klienta, zda např.: nepatří mezi hledané osoby.
7. Sepsat s klientem jeho cestovní smlouvu a ověřit si, že máme vyplněné všechny povinné náležitosti této smlouvy. A ujistit se, že klient ke svému zájezdu

nepožaduje žádné zvláštní požadavky. Nabídnout klientovi uzavření cestovního přípojištění, nebo ho alespoň o této možnosti informovat. Jedno vyhotovení této smlouvy předat po jejím podpisu klientovi.

8. V dostatečném čase informovat klienta o jeho konkrétním zájezdu, zejména se jedná o upřesnění místa a času odletu, kdy a kde si může vyzvednout své letenky a vouchery k pobytu.
9. Sdělit klientovi informace o kontaktní osobě v zahraničí, většinou jde o delegáta CK, na kterého se může v případě svých dotazů obrátit.
10. Pokud je klient s některými službami na své dovolené nespokojený, snažit se mu prostřednictvím delegáta pomoci. Ten je povinen být klientovi nápomocný ve všech situacích, např.: při reklamaci sjednaných služeb, náhlého onemocnění či zajištění nějakého výletu v destinaci.
11. CK je povinna zajistit klientovi takové služby cestovního ruchu, které s ním ujednala ve smlouvě. Pokud je nemůže z jakéhokoliv důvodu splnit, musí zajistit nějaké náhradní řešení a vždy se o klienta postarat.
12. Hlavním cílem každé CK by měl být spokojený zákazník, který nebude mít důvod po návratu z dovolené svůj zájezd reklamovat. Zákazník se totiž podílí na vytváření „image podniku“.

Pokud CK splní všechny služby cestovního ruchu, které si se zákazníkem sjednala, je téměř jisté, že klient bude spokojený a z toho vyplývá, že nebude mít důvod k žádné reklamaci. Znamená to tedy, že se na spokojenosti nepodílí pouze zákazník a CK, ale i letecká společnost, ubytovací zařízení a veškerý personál těchto složek. Ten musí pracovat na 100 %, což znamená, že dodrží své závazky s navzájem sjednaných smluv a tím by mohlo dojít k minimalizaci reklamací do budoucna úplně.



## ZÁVĚR

Každoročně milióny lidí vyhledávají služby cestovního ruchu, většinou se jedná o služby cestovní kanceláře, popř. cestovní agentury. V současnosti existuje v ČR stovka cestovních kanceláří, a proto potencionální klienti při svém výběru nemají lehkou úlohu. Je jen na nich, na kterou CK se obrátí. Zda dají na doporučení svých známých, článků v novinách, reklamě v rádiu nebo na zvučnost jména dané CK. Co je ovšem jisté, je to, že každá CK je povinna mít po celou dobu své podnikatelské činnosti sjednané pojištění tzv. povinné pojištění záruky, z něhož vyplývá klientům, kteří si u ní zakoupili zájezd, právo na pojistné plnění, pokud se CK dostane do úpadku. Pro svou práci jsem si zvolila konkrétní CK a to cestovní kancelář Canaria travel s.r.o. a její služby. To vše z toho důvodu, ať se mi lépe získávají veškeré informace a podklady pro práci a mohu tak ostatní šířeji seznámit s mou problematikou.

Jelikož je současná doba velice nevyzpytatelná, zejména co se týče nahodilých a nepředvídatelných událostí, neváhají klienti sáhnout hlouběji do svých kapes a využít možnosti uzavřít před svou cestou cestovní pojištění. Dalo by se tedy říci, že nyní dochází k nárůstu zájmu klientů o připojištění oproti let minulých. Pomalinku si totiž klienti začínají uvědomovat, že se jim tato investice v případě vzniku škody vrátí a mohou získat i odškodnění navíc. Tato služba může být nabízena buďto přímo CK nebo prostřednictvím pojišťoven. Je tedy na klientovi, jakou formu zvolí. Jestli si ovšem uzavře pojištění přímo s CK, je většinou součástí cestovní smlouvy. A tady by si měl klient uvědomit, kam jede, s kým jede, co tam bude dělat a podle toho si zvolil nejvhodnější kombinaci pojištění nabízených v rámci cestovního pojištění. Pro lepší představivost jsem ve své práci vytvořila tabulku (č. 2.1) s jednotlivými příklady pojistných událostí, aby klienti získali přehled, z jakého typu připojištění jim budou v případě pojistné události vyplacena odškodnění. Cestovní kancelář Canaria travel nabízí svým klientům pojištění přímo a tudíž ho má klient jako součást své cestovní smlouvy. Myslím si, že CK Canaria travel má dosti široký výběr pojištění, a tak si určitě každý klient vybere to své. Rovněž informace, co které pojištění zahrnuje, jsou dostačující a přehledné.

Jde především o zájezdy, které si klienti u CK kupují, ale může se jednat jen o zakoupení samotných letenek do dané destinace od CK. Vždy však musí mezi klientem a CK vzniknout smluvní vztah, ten zde vyplývá z uzavřené cestovní smlouvy. Každá CK by

neměla opomíjet, aby její smlouva byla dostatečně přehledná, a to nejen pro ni, ale zejména pro samotné klienty. Ať se v ní klienti mohou snadno orientovat. U každé cestovní smlouvy by si klient před jejím sepsáním měl dát pozor, ať splňuje zákonem stanovené náležitosti, mezi které patří: označení smluvních stran, vymezení zájezdu – zejména uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu a v neposlední řadě musí být uvedena samotná cena zájezdu. Klient by si měl ohlídat, aby jedno toto vyhotovení smlouvy zůstalo jemu. Myslím si, že CK Canaria travel toto vše s přehledem splňuje, bližší popis její cestovní smlouvy jsem zmínila v kapitole 3.3.

Součástí nebo dodatkem každé cestovní smlouvy musí být v dnešní době všeobecné smluvní podmínky a reklamační řád. Právě zmiňované dva body jsou důležité jak pro CK, tak i klienta. A proto by je obě strany neměly opomíjet. Ovšem CK zde vychází většinou z přesných formulací, které vyplývají ze zákona nebo stanovených definic, ty však mnohdy klientům nejsou zcela jasné. Takže je to mnohdy od čtení, respektive seznámení se s všeobecnými smluvními podmínkami odradí. A zde dochází k chybě, to však na obou stranách. Klient by se tedy měl v případě, že něčemu nerozumí obrátit na pracovníka CK, ať mu danou věc vysvětlí. Naopak CK by měla uvažovat, že pro lepší porozumění všem podmínkám by měla pro klienty vytvořit nějaké zásady nebo doporučení, podle kterých by se mohl klient řídit, tzv. „vyzdvihnout hlavní body“. Cestovní kancelář Canaria travel rovněž vychází ve svých podmínkách z právních formulací a definic, a proto jsem se rozhodla ve své práci navrhnout doporučení a zásady, a to jak pro CK, tak i klienty, které by mohly vést CK Canaria travel k minimalizaci reklamací a k jejich efektivnímu vyřizování. Podrobněji jsem se zmínila v kapitole 4.5. K tomu vlastně směřovala celá má diplomová práce, což jsem si stanovila jako svůj cíl.

Povinností každé CK je plnit řádně a včas, aby nedocházelo k prodlení. V případě vadně poskytnutých nebo neposkytnutých služeb cestovního ruchu, jež byly sjednány v cestovní smlouvě, vzniká každému klientovi nebo cestujícímu právo na reklamaci, tj. právo uplatnění náhrady na škodu. To musí uplatnit u dané CK a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3. měsíců ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká. Reklamace se obecně řídí podle reklamačního řádu. Pro uplatnění reklamace je nutné mít sepsaný reklamační protokol s pověřeným pracovníkem CK – tzv. delegátem. Tak jako každá CK, tak i CK Canaria travel se všeobecně snaží

reklamacím předcházet, a proto svým klientům v dané situaci mnohdy nabízí různé nadstandardní kompenzace, tak aby byl klient nakonec vždy spokojený. V této situaci pak většinou vyjednává delegátka CK s klientem a snaží se společně najít takové řešení, aby vyhovovalo klientovi a CK ho byla schopna zajistit a splnit. Některé příklady reklamací, které mohou v reálném životě u každého z nás nastat, jsem podrobně zpracovala v kapitole 4.4. Tyto reklamace by mohly zejména posloužit jako návod pro klienty, aby si v případě vzniku svého problému věděli rady. Hlavně aby věděli, kdo je v právu a kdo nikoliv a na koho se v takovéto situaci obrátit.

Pokud se tedy zamyslím nad tím, zda jsem svůj cíl splnila, tak si myslím, že ano. Jelikož jsem se ve své práci snažila popsat celou mou problematiku a obsahově jsem se hlavně zaměřila na odpovědnost CK, cestovní smlouvu, všeobecné smluvní podmínky, reklamační řád, reklamační protokol a konkrétní příklady reklamací. Ve své práci jsem se tedy snažila poukázat na odpovědnost za vady cestovní kanceláře, a proto jsem si jako hlavní cíl zvolila navrhnout doporučení a zásady, a to jak pro CK, tak i klienty, které by mohly vést CK Canaria travel k minimalizaci reklamací a k jejich efektivnímu vyřizování. Ovšem pouze tím, že navrhnou CK Canaria travel nějaké doporučení a zásady, které by mohly vést k minimalizaci reklamací ve své podstatě sama nic nezmůžu. Teď bude třeba, aby si z nich tato cestovní kancelář vzala nějaké ponaučení, zejména teda její personál a snažily se je dodržovat. Nesmím tedy zapomenout i na potencionální klienty této CK, těm by se těchto doporučení mělo dostat taky, např.: by mohla CK vytvořit nějaké bulletiny pro své klienty a tam je informovat. Z mé stránky je to tedy alespoň první krůček k možnosti minimalizovat reklamace. Ten největší krok ovšem musí udělat samotná CK, její klienti, ale také letecká společnost, ubytovací zařízení a veškerý personál těchto složek, jelikož i oni se podílejí na vzniku samotné reklamace. Je tedy zapotřebí, aby všechny tyto složky byly navzájem koordinované a harmonizované. Jedině tím je možno docílit minima reklamací do budoucna úplně.

## Seznam použité literatury a pramenů

### Monografie

- [1] ATTL, P., NEJEDL, K., *Turismus I. Vysoká škola hotelová v Praze* 8. 178s., ISBN 80-86578-37-2.
- [2] ČERTÍK, M. a kol., *Cestovní ruch – vývoj, organizace a řízení*. OFF, s.r.o. – BAR&MAN, 2000. 352s., ISBN 80-238-6275-8.
- [3] HOLUB, M. *Odpovědnost za škodu v právu občanském, pracovním, obchodním a správním: praktická příručka*. Praha: Linde, 2003. 487s., ISBN 80-7201-402-1.
- [4] HORNER, S., SWARBROOKE, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003. 488s., ISBN 80-247-0202-9.
- [5] JAKUBÍKOVÁ, D., JEŽEK, J., PAVLÁK, M., *Cestovní ruch*. Západočeská univerzita Plzeň. 268s., ISBN 80-082-185-X.
- [6] NĚMČANSKÝ, M. *Management cestovního ruchu 1,2*. Slezská univerzita Obchodně podnikatelská fakulta Karviná. 226s., ISBN 80-85879-18-2.
- [7] ŠVESTKA, J., JEHLIČKA, O., ŠKÁROVÁ, M., SPÁČIL, J. a kol. *Občanský zákoník. Komentář*. 10. vydání. Praha : C. H. Beck, 2006. 1465s., ISBN 80-7179-486-4.
- [8] ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Cestovní ruch – výkladový slovník*. Česká republika: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. 448s.

### Právní předpisy

- [9] zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu a o změně zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů
- [10] zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů
- [11] zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

- [12] zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

### **Elektronické zdroje**

- [13] Internetové stránky Asociace cestovních kanceláří České republiky. Dostupné z <http://www.ackcr.cz>. [cit. 3. dubna 2010]
- [14] Internetové stránky cestovní kanceláře Canaria travel. Dostupné z <http://www.canariatravel.cz/>. [cit. 3. dubna 2010]
- [15] Internetové České centrály cestovního ruchu – CzechTourism. Dostupné z <http://www.czechtourism.cz/>. [cit. 3. dubna 2010]
- [16] Internetové stránky měsec.cz. Dostupné z <http://www.mesec.cz/clanky/cestovni-pojisteni-ktete-pripojisteni-je-zbytecne/>. [cit. 3. dubna 2010]
- [17] Internetové stránky Ministerstva pro místní rozvoj. Dostupné z <http://www.mmr.cz>. [cit. 3. dubna 2010]
- [18] Internetové stránky Právník.cz s námi nezabloudíte... . Dostupné z <http://www.pravnik.cz/a/222/cestovni-smlouva-krok-k-dovolene-v-zahranici.html>  
[cit. 3. dubna 2010]

## Seznam použitých zkratk

CK – cestovní kancelář

tzn. – to znamená

tj. – to je

apod. – a podobně

např. – například

% - procento

popř. – popřípadě

§ - paragraf

odst. – odstavec

č. – číslo

ČR – Česká republika

tzv. – takzvaný

Sb. – sbírky

ČNB – Česká národní banka

Kč – korun českých

Spol. s. r. o. – společnost s ručením omezeným

IČO – identifikační číslo

DIČ – daňové identifikační číslo

Km – kilometry

Km<sup>2</sup> – kilometry čtvereční

Atd. – a tak dále

# Prohlášení o využití výsledků diplomové práce

Prohlašuji, že

- jsem byl(a) seznámen(a) s tím, že na mou diplomovou (bakalářskou) práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, diplomovou (bakalářskou) práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že jeden výtisk diplomové (bakalářské) práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího diplomové (bakalářské) práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o diplomové (bakalářské) práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, diplomovou (bakalářskou) práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).

V Ostravě dne 30. dubna 2010

.....

jméno a příjmení studenta

Adresa trvalého pobytu studenta:

Dvořákova 82/13, Havířov – Město, 736 01

## **Seznam příloh**

Příloha číslo 1: Koncesní listina CK Canaria travel

Příloha číslo 2: Povinné pojištění záruky CK Canaria travel

Příloha číslo 3: Všeobecné smluvní podmínky a Reklamační řád CK Canaria travel

Příloha číslo 4: Reklamační protokol CK Canaria travel

Příloha číslo 5: Cestovní smlouva CK Canaria travel